

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN  
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)**

**SKRIPSI**



**O l e h**

**Mayoga Satria Adi Wiguna**

**NIM : 17510146**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2021**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN  
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada :

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



O l e h

**Mayoga Satria Adi Wiguna**

**NIM : 17510146**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN  
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)**

**SKRIPSI**

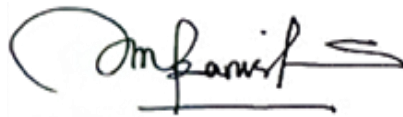
Oleh:

**MAYOGA SATRIA ADI WIGUNA**

**NIM: 17510146**

Telah disetujui pada tanggal 11 Juni 2021

**Dosen Pembimbing,**



**Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si  
NIP 19750426 201608012042**

Mengetahui:

**Ketua Program Studi**



**Drs. Agus Sucipto, MM., CRA  
NIP. 19670816200312100**

## LEMBAR PENGESAHAN

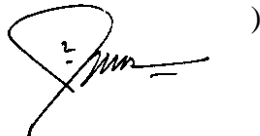
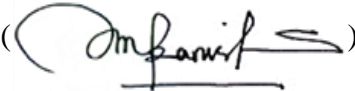

### PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)

#### SKRIPSI

Oleh  
**MAYOGA SATRIA ADI WIGUNA**  
**NIM : 17510146**

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan dinyatakan diterima Sebagai Salah  
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Pada 29 Juni 2021

Susunan Dewan Penguji:

- |  |   | Tanda Tangan  |
|--|---|---|
| 1. Ketua                                       | : | (  ) |
| <b><u>Sugeng Ali Mansur, M.Pd</u></b>          |   |   |
| NIP. 197809292014111001                        |   |   |
| 2. Dosen Pembimbing/Sekretaris                 | : | (  )  |
| <b><u>Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si</u></b> |   |   |
| NIP. 197504262201608012042                     |   |   |
| 3. Penguji Utama                               | : | (  ) |
| <b><u>Zaim Mukaffi, M.Si</u></b>               |   |   |
| NIP. 197911242009011007                        |   |   |

Disahkan Oleh:  
Ketua Program Studi,



**Drs. Agus Sucipto, S.E., M.M., CRA**  
**NIP. 196708162003121001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mayoga Satria Adi Wiguna  
NIM : 17510146  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 29 Juni 2021

Hormat saya

A 10,000 Rupiah Indonesian revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10.000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '9DC4DAJX005198751' is visible at the bottom.

Mayoga Satria Adi Wiguna  
Nim : 17510146

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang mendalam pada Allah SWT. yang telah memberikan segala rahmat-Nya berupa kemudahan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini untuk dipersembahkan kepada:

Pertama, seluruh anggota keluarga saya terutama kedua orang tua saya yang selalu memberikan wawasan, dukungan baik berupa materi maupun non materi, serta doa yang dipanjatkan untuk saya sepenuhnya hingga saat ini,

Kedua, dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi terutama kepada Ibu Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar dan ikhlas dalam membimbing saya dari awal hingga akhir kepenulisan skripsi ini.

Dan yang terakhir, teruntuk sahabat dan teman saya yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.

## MOTTO

*“Do what you must do as a solemm duty and that is what you have to do.”*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT., karena berkat petunjuk dan hidayah-Nya penelitian skripsi ini yang berjudul, “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)” dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi kita, Muhammad SAW., dimana telah membawa perubahan besar pada perkembangan zaman, dari zaman jahiliah menuju zaman terang- benderang, *Ad-Dinul Islam*.

Selama proses penyusunan penelitian skripsi ini dilakukan, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak terkait yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, S.E., M.M., CRA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Romi Faslah, S.Pd.I., M.Si., selaku Wali Dosen yang telah membimbing penulis selama berada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Dr.Vivin Maharani Ekowati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi motivasi dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.



7. Lilik Maskilah selaku Regional Manajer PT. Pertiwi Agung yang telah berkontribusi membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Orang tua tercinta Bapak Edy Prayoga dan Ibu Yulistiya Diah Fatmawati yang telah memberikan do'a, nasihat yang sangat membangun, wawasan, dukungan, semangat, dan membesarkan penulis dengan kasih sayang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga saya Riswanda, Fitaschya, Athawina, dan Sania yang telah memberi semangat dan memberikan motivasi bagi penulis.
10. Terima kasih kepada Icha yang selalu memberi motivasi dan telah menjadi salah satu alasan saya menyelesaikan skripsi ini
11. Serta terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan para pembaca maupun peneliti selanjutnya untuk memberikan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya untuk dijadikan sebagai referensi tambahan ketika mengangkat topik yang sama.

Malang, 11 Juni 2021



Mayoga Satria Adi Wiguna

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK.....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7

### BAB II KAJIAN PUSTAKA .....9

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teori.....	27
2.2.2 Perilaku Kewargaan Organisasi dalam Perspektif Islam.....	31
2.2.3 Kepuasan Kerja .....	32
2.2.4. Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Islam.....	34
2.2.5 Iklim Organisasi .....	35
2.2.8 Iklim Organisasi Dalam Perspektif Islam .....	38

2.2.7 Komitmen Organisasi.....	39
2.2.6 Komitmen organisasi dalam Perspektif Islam.....	40
2.3 Kerangka Konseptual.....	41
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41
2.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewarga- an Organisasi.....	42
2.4.2 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewarga- an Organisasi.....	42
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewarga- an Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi.....	44
2.4.4 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewarga- an Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi.....	45
2.5 Model Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Lokasi Penelitian .....	49
3.3 Populasi dan Sampel .....	49
3.3.1 Populasi .....	49
3.3.2 Sampel .....	49
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.5 Data dan Jenis Data .....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6.1 Penyebaran Angket (Kuesioner).....	51
3.6.2 Dokumentasi.....	51
3.6.3 Instrumen Penelitian.....	52
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	53
3.7.1 Perilaku Kewargaan Organisasi.....	53
3.7.2 Kepuasan Kerja.....	54
3.7.3 Iklim Organisasi.....	55

3.7.4	Komitmen Organisasi .....	55
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	59
3.8.1	Uji Asumsi .....	59
3.8.2	Uji Validitas dan Reabilitas .....	60
3.9	Analisis Data .....	62
3.9.2	Path Analysis.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	65
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	65
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	66
4.2	Pembahasan Subjek Penelitian.....	66
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Narasumber .....	66
4.2.1.1	Deskripsi Narasumber Berdasarkan Gender .....	66
4.2.2	Deskripsi Jawaban Narasumber .....	68
4.2.2.1	Variabel Kepuasan Kerja (X1) .....	68
4.2.2.2	Variabel Iklim Organisasi (X2) .....	69
4.2.2.3	Variabel Perilaku kewargaan Organisasional (Y) .....	69
4.2.2.4	Variabel Komitmen Organisasi (Z) .....	70
4.2.3	Uji Instrumen Data .....	71
4.2.3.1	Uji Validitas.....	71
4.2.3.2	Uji Reliabilitas.....	72
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	73
4.2.4.1	Uji Normalitas .....	73
4.2.4.2	Uji Linieritas.....	73
4.2.5	Analisis Jalur (Path Analysis) .....	74
4.2.6	Uji Hipotesis.....	75
4.2.6.1	Uji T.....	75
4.2.6.2	Uji Sobel (Uji Mediasi) .....	77
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
4.3.1	Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja (X1) Terhadap	

Perilaku Kewargaan Organisasi (Y).....	79
4.3.2 Pengaruh Langsung Iklim Organisasi (X2) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y).....	80
4.3.3 Pengaruh Tidak Langsung Kepuasan Kerja (X1) Terha- dap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	82
4.3.4 Pengaruh Tidak Langsung Iklim Organisasi (X2) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	83
<b>BAB V PENUTUPAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sales Performance.....	3
Tabel 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Nilai Setiap Pertanyaan.....	53
Tabel 3.2 Variabel, Indikator dan item penelitian .....	57
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi NarasumberBerdasarkan Gender.....	66
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi NarasumberBerdasarkan Umur.....	67
Tabel 4.3 Distribusi NarasumberBerdasarkan Lama Bekerja.....	67
Tabel 4.4 Deskripsi jawaban narasumbervariabel Kepuasan Kerja (X1).....	68
Tabel 4.5 Deskripsi jawaban narasumbervariabel Iklim Organisasi (X2).....	69
Tabel 4.6 Deskripsi jawaban narasumbervariabel Perilaku kewargaan Organisasi (Y) .....	69
Tabel 4.7 Deskripsi jawaban narasumbervariabel Komitmen Organisasi (Z).....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas .....	73
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur Path (Path Analysis) .....	75
Tabel 4.13 Uji X1, X2 terhadap Y .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Hipotesis .....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pertiwi Agung .....	66
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur Path .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Bukti Konsultasi
- Lampiran 2 Biodata Peneliti
- Lampiran 3 Data Kuesioner
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6 Hasil Uji Penelitian



## ABSTRAK

Wiguna, Mayoga Satria Adi, 2021, SKRIPSI, Judul: “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi (Studi Kasus Pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)”

Pembimbing : Dr.Vivin Maharani Ekowati, M.Si

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Kewargaan Organisasi.

---

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah *Medical representative* PT. Pertiwi Agung Surabaya. Teknik Pengumpulan data yaitu dengan observasi dan kuisioner. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik sample jenuh, yang berjumlah 40 narasumber pada *Medical representative* PT. Pertiwi Agung Surabaya. Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (X1), Iklim Organisasi (X2), Perilaku Kewargaan Organisasi (Y), dan Komitmen Organisasi (Z). Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, analisis jalur, dan uji sobel test dengan bantuan software SPSS 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi, serta Komitmen Organisasi dapat memediasi hubungan Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

## **ABSTRAK**

Wiguna, Mayoga Satria Adi, 2021, Undergraduate Thesis, Title : “The Effect of Job Satisfaction and Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment as a mediating variable (Case Study at PT. Pertiwi Agung Surabaya)”

Supervisor : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si

Keyword : Job Satisfaction, Organizational Climate, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior.

---

In an organization, human resources have a very important role. Because without the support of good human resources, an organization will face problems in achieving organizational goals. To achieve organizational goals must be supported by competent human resources to carry out various tasks. This study aims to determine how is the effect of job satisfaction and organizational climate on organizational citizenship behavior with organizational commitment as a mediating variable.

This study uses a quantitative approach. The population of this research is Medical representative PT. Pertiwi Agung Surabaya. The data collection techniques are conducted by observation and questionnaires. The sample in this study was taken with a saturated sample technique which consists of 40 Narasumberts at the Medical representative PT. Pertiwi Agung Surabaya. The variables in this study are Job Satisfaction (X1), Organizational Climate (X2), Organizational Citizenship Behavior (Y), and Organizational Commitment (Z). The data analysis methods which is used are validity test, reliability test, normality test, linearity test, path analysis, and Sobel test by using SPSS 20.0 software.

The results showed that Job Satisfaction and Organizational Climate had a significant effect on Organizational Citizenship Behavior, and Organizational Commitment could mediate the relationship between Job Satisfaction and Organizational Climate on organizational citizenship behavior.

## مستخلص البحث

ويغونا، مايوغا ساترييا أدي. ٢٠٢١. بحث جامعي. عنوان: تأثير إقتناع العمل ومناخ المنظمة إلى سلوك المواطن المنظمة بتزام المنظمة كمتغير دخیل (دراسة الحالة على فت. فرتيوي أغوغ، سورابايا)

المشرفة : الدكتورة فيفين ماهراني إيكو واتي الماجيستير

الكلمات الرئيسية : إقتناع العمل، مناخ المنظمة، تزام المنظمة، سلوك المواطن المنظمة

---

كانت الموارد البشرية تلعب دورا هاما في المنظمة ، لأن بلا رعاية الإعانة المورد البشرية الجيدة، ستواجه المنظمة المشكلات لإنجازة الغرض. ليصل منظمة الغرض يجب على الرعاية المتخصصة لأداء الخدمة المتعددة. والغرض من البحث لمعرفة كيف تأثير إقتناع العمل ومناخ المنظمة إلى سلوك المواطن المنظمة بتزام المنظمة كمتغير دخیل.

يستخدم الباحث في هذا البحث بمدخل كيفي. ومجتمع البحث يعني مندوب طبي فت. فرتيوي أغوغ، سورابايا. وأسلوب الجمع البيانات بالملاحظة والإستبانة. ويأخذ عينة البحث بأسلوب عينة الممثلة التي تتكون على ٤٠ إستجابا على المندوب الطبي في فت. فرتيوي أغوغ، سورابايا. ومتغير البحث هو إقتناع العمل ك (X1)، ومناخ المنظمة (X2)، سلوك المواطن المنظمة (Y)، و تزام المنظمة (Z). وأسلوب التحليل البيانات الذي يستخدمه هو إختبار الصدق، إختبار الطبيعي، إختبار الخطي، تحليل القطاع واستخدام إختبار "Sobel Test" ب- SPSS Version 20.0.

ويظهر نتائج البحث، أن إقتناع العمل ومناخ المنظمة يتأثر بالجوهرى على سلوك المواطن المنظمة ، وتزام المنظمة تستطيع أن تتبصر علاقة بين إقتناع العمل ومناخ المنظمة إلى سلوك المواطن المنظمة.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu Organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, ke-efektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut (Nurandini, Lataruva 2014 ). Untuk mengatasi masalah tersebut, organisasi harus memandang manusia tidak lagi hanya sebagai alat melainkan sebagai asset penting untuk sebuah organisasi.

Hal ini juga berlaku pada PT. Pertiwi Agung atau lebih dikenal dengan sebutan Landson. Perusahaan farmasi ini didirikan pada tahun 1966 dan sampai sekarang telah memproduksi obat-obatan jenis *ethical*, produk obat-obatan untuk jenis *over the counter* (OTC). Untuk dapat mencapai tujuan organisasi, PT. Pertiwi Agung harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten untuk melaksanakan berbagai tugasnya. Dalam hal ini, salah satu bagian dari PT.Pertiwi Agung yang sangat berperan dalam tercapainya tujuan perusahaan adalah *Medical representative* (MR).

*Medical representative* merupakan bagian dari *marketing* dimana tugasnya adalah sebagai tenaga ahli dalam mempromosikan dan memperkenalkan produk-produk Perusahaan kepada dokter di rumah sakit dan apotek, *Medical representative* bekerja layaknya sales namun standar pemahaman terhadap produk sangat diutamakan. Penggunaan, komposisi, efek samping, hingga cara kerja produk

terhadap kebutuhan saat ini medical representatif harus menguasai dengan penuh (Wulandari & Imron, 2017). Maka tidaklah mudah, dan kecil posisi *medical representative* di mata organisasi.

Tugas-tugas yang dimiliki oleh seorang *medical representative* merupakan tugas yang cukup menyita waktu. Setiap *medical representative* di PT. Pertwi Agung menghabiskan tidak kurang dari 6 jam ada di luar kantor untuk berinteraksi dengan dokter dan apoteker di wilayah kerjanya. Oleh karena itu biasanya jam kerja seorang *Medical representative* dapat melebihi jam kerja kantor pada umumnya. Selain jam kerja, *Medical representative* juga memiliki target harus dipenuhi setiap 3 bulan yaitu sebesar 100-150 Juta tergantung area *medical representative* tersebut ditempatkan. Oleh karena itu perilaku kewargaan organisasi sangatlah dibutuhkan bagi karyawan-karyawan yang bekerja sebagai *medical representative*.

Perilaku kewargaan organisasi sendiri merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan sehingga dia disebut sebagai “anggota yang baik” atau “good citizen” (Soegandhi V. M., 2013). Perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku di luar deskripsi kerja yang telah ditentukan organisasi, namun memiliki dampak yang baik bagi organisasi (Robbins, 2006). Sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan kemampuan dan perilaku karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di tempat kerja yang kontribusinya melebihi harapan dari organisasi.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004), kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya perilaku kewargaan organisasi, yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan oleh perusahaan. Sementara itu Organ, dkk (2006), menerangkan bahwa perilaku kewargaan organisasi dapat

menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi. Perilaku ini sangat dibutuhkan bagi para *medical representative* di PT. Pertiwi Agung agar tanggung jawab yang besar tidak lagi dirasakan sebagai beban kerja melainkan sebagai suatu hal yang wajar dilakukan untuk organisasi sehingga dapat mempertahankan kinerja yang baik dan menaikkan produktivitas.

Berdasarkan pengamatan peneliti, hal tersebut telah dilakukan oleh *medical representative* PT. Pertiwi Agung Surabaya terbukti bahwa pada 2 tahun terakhir antara 2019-2020 *sales performance* masih stabil antara target dan penjualan yang ditetapkan.

**Tabel 1.1 Sales performance 2019-2020**

Tahun 2019	<i>Sales</i>	Target	%	Tahun 2020	<i>Sales</i>	Target	%
Januari	973	978	99%	Januari	845	978	86%
Februari	1116	788	141%	Februari	917	788	116%
Maret	1146	998	114%	Maret	805	453	177%
April	1159	1120	103%	April	579	453	127%
Mei	1127	887	127%	Mei	545	453	120%
Juni	1100	1086	101%	Juni	552	453	121%
Juli	876	1011	86%	Juli	449	453	99%
Agustus	850	1011	84%	Agustus	648	453	143%
September	683	453	450%	September	902	453	199%
Oktober	721	453	159%	Oktober	909	870	104%
November	740	453	163%	November	784	870	90%
Desember	585	453	129%	Desember	833	870	95%

Data tersebut menunjukkan bahwa perilaku kewargaan organisasi *medical representative* pada PT. Pertiwi Agung Surabaya tinggi. Hal ini dikarenakan kinerja

yang telah dilakukan membuat rata-rata penjualan masih diatas target yang ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kreitner dan Kinicki (2004), bahwa kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya perilaku kewargaan organisasi

Menurut Robbin & Judge (2015), perilaku kewargaan organisasi ini dapat timbul dari berbagai faktor, diantaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Dilihat dari paparan diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi.

Kepuasan kerja adalah persepsi karyawan mengenai pekerjaannya yang mampu memberikan sesuatu dari hasil kerjanya (Luthans, 2011). Menurut Panggabean (2004), Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bergantung pada keinginan seseorang atas pekerjaan dan apa yang akan diperoleh. Sedangkan menurut Rivai (2004), kepuasan merupakan suatu hal yang sifatnya individual. Setiap orang mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda, hal tersebut bergantung pada sistem nilai yang berlaku, Semakin tinggi penilaian pada kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan pada kegiatan tersebut.

Konsekuensi dari ketidakpuasan diungkapkan oleh Wexley dan Yukl (2005) yang mengatakan bahwa ketidakpuasan akan mengakibatkan tingkah laku *withdrawal* yang terlihat dari munculnya absensi dan turnover atau mungkin perilaku merugikan yang lain. Perilaku agresi tersebut dapat berbentuk sabotase, tindakan melakukan kesalahan dengan sengaja, pemogokan, lamban dalam bekerja, dan lain-lain.

Komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya, seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi

(Griffin, 2004). Hal serupa dikemukakan oleh Robbins (2006), bahwasanya komitmen organisasi ialah keinginan karyawan untuk terikat dan menjadi bagian dari organisasi tersebut.

Selain itu Vannecia dalam Lubis (2015), menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi salah satunya adalah iklim organisasi. Menurut Gibson dkk, dalam (Satria, 2005) iklim organisasi adalah sifat lingkungan kerja atau lingkungan psikologis dalam organisasi yang dirasakan oleh para pekerja atau anggota organisasi dan dianggap dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pekerja terhadap pekerjaannya.

Penelitian terdahulu oleh Harumi & Riana (2009) dan Waspodo & Minadaniati (2012) menemukan bahwa kepuasan kerja dan iklim organisasi secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi karyawan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Oktavia & Laily (2017), Sulistyawati (2018) Darmawan & Satrya (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati, dkk (2013) dan Sengkey, dkk (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi sementara itu komitmen organisasi pengaruhnya tidak signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mehboob & Niaz (2012) menunjukkan hal yang berbeda dimana kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Mengingat pentingnya masalah perilaku kewargaan organisasi seperti yang



sebelumnya telah dijelaskan dan terdapat perbedaan hasil penelitian dari beberapa peneliti sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi membuat penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi karyawan *medical representative* pada PT. Pertiwi Agung (Landson) di daerah Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya ?
- b. Bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya ?
- c. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya ?
- d. Bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Menguji Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya.
- b. Menguji Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya.
- c. Menguji Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya.

- d. Mengetahui Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi di PT. Pertiwi Agung (Landson) Surabaya ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Organisasi, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain terutama untuk mengetahui lebih jauh tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .
- c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya agar dapat dijadikan sebagai pembandingan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dengan judul “*Job Satisfaction as a Predictor of OCB, Study of Faculty Members at Business Institutes*” yang dilakukan oleh Mehboob & Bhutto (2012), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak secara signifikan mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi karyawan.

Penelitian terdahulu dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan pada PT. trubus swadaya Depok” yang dilakukan oleh Waspodo & Minadanianti (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap pada karyawan PT. Trubus Swadaya Depok.

Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi*” yang dilakukan oleh Darmawanti, dkk (2013) pada universitas negeri Yogyakarta bagian tata usaha menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi sementara itu komitmen organisasi pengaruhnya tidak signifikan.

Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi*”. Rini, dkk (2013) pada PT. Plasa Simpanglima Semarang. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan perilaku kewargaan

organisasi, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, serta kepuasan kerja juga mempunyai efek positif yang signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim”* yang dilakukan oleh Soegandhi, dkk (2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Hal ini berarti peningkatan kepuasan kerja dan loyalitas kerja akan meningkatkan secara signifikan perilaku kewargaan organisasi karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Influence Analysis of Organizational Culture Organizational Commitment Job and Satisfaction OCB Toward Improved Organizational Performance”* yang dilakukan oleh Purnama (2013) menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepuasan kerja serta komitmen organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasional”* yang dilakukan oleh Widyanto dkk (2013) menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi dan komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan perilaku kewargaan organisasi

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan mediasi komitmen organisasional”* yang

dilakukan oleh Pradhiptya (2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi dan Komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi”* yang dilakukan oleh Rohayati (2014) pada karyawan yayasan masyarakat madani Indonesia (YMMI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kepuasan Kerja karyawan YMMI ada pada kategori baik, 2) perilaku kewargaan organisasi karyawan YMMI ada pada kategori baik, 3) Terbukti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Karyawan YMMI. Hal ini berarti peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan secara signifikan Perilaku Kewargaan Organisasi karyawan YMMI Bandung.

Penelitian terdahulu dengan judul *“The Effects Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On OCB”* yang dilakukan oleh Prasetyo, dkk (2015), Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang”* yang dilakukan oleh Putrana, dkk (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang sedangkan pengaruh positif ditunjukkan

komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang, Sementara kepuasan kerja dan perilaku perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, Secara keseluruhan Kontribusi kepuasan kerja, komitmen organisasi dan perilaku perilaku kewargaan organisasi menjelaskan peningkatan kinerja karyawan PT. Gelora Persada Mediatama Semarang.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen organisasional sebagai variabel Mediasi”* yang dilakukan oleh Dewi & Suwandana (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, serta komitmen organisasional dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Komitmen organisasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi”* yang berdampak pada prestasi kerja karyawan yang dilakukan oleh Dewanggana, dkk (2016) menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan Perilaku Kewargaan Organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi”* oleh Oktavia dan Laily (2017) pada karyawan Hotel Varna Surabaya . Hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi . Variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap perilaku kewargaan Organisasi . Variabel iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi . Serta variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap perilaku kewargaan organisasi adalah variabel kepuasan kerja.

Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi*” Karyawan yang dilakukan oleh Darmawanti & Satrya (2018) pada Taman wana villa and spa Bali menunjukkan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi hal ini dapat diartikan dengan semakin tinggi komitmen organisasional, semakin baik kepuasan kerja, dan semakin kuat budaya organisasi maka akan semakin tinggi pula perilaku kewargaan organisasi karyawan. Untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi karyawannya, taman wana villa and spa disarankan untuk meningkatkan budaya organisasi karyawan dengan memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan-kebijakan yang berlaku diorganisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada karyawan hotel berbintang di Bali*” yang dilakukan oleh Sulistyawati (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi



Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pegawai pada kantor sekretariat daerah kabupaten Minahasa Tenggara*” yang dilakuka oleh Sengkey, dkk (2018). Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi sedangkan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi, pimpinan kantor sekretariat daerah kabupaten minahasa tenggara disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai terutama dengan cara memberikan promosi kepada karyawan yang telah melakukan pekerjaannya dengan baik. Selain itu, untuk meningkatkan komitmen organisasi dengan cara mendekatkan diri dengan pegawai agar pegawai merasa menjadi keluarga di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.

Penelitian terdahulu dengan judul “*The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on OCB*” yang dilakukan oleh Fazriyah & Hartono (2018), Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi .

Penelitian terdahulu dengan judul “*The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on OCB*” yang dilakukan oleh Fazriyah & Hartono (2018), Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi .

Penelitian terdahulu dengan judul “*Peran Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi*” yang dilakukan oleh Harumi & Riana (2019) pada Princess Keisha Hotel, Denpasar.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, serta kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi keadilan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Iklim Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pegawai”* yang dilakukan oleh Pudjiomo & Sahrah (2019) pada Pegawai BPKAD Kabupaten Banggai Laut Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada karyawan PT. Focus Design Artglass Ubud”* yang dilakukan oleh Mahardika & Wibawa (2019). Hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Semakin tinggi budaya organisasi maka perilaku kewargaan organisasi juga akan semakin meningkat, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula perilaku kewargaan organisasi, dan semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula perilaku kewargaan organisasi pada organisasi Focus Design Artglass Ubud.

Penelitian terdahulu dengan judul *“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan organisasi di Hotel Pertiwi*

*Bisma 2 Ubud*” yang dilakukan oleh Partini, Ni Made & Dewi, A.A (2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.

Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Karyawan PT. Kindo Ritel Primayang*” dilakukan oleh Hindristina, dkk (2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja, iklim organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan PT. Kindo Ritel Prima.

Penelitian terdahulu dengan judul “*Pengaruh Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi dan Dukungan Organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi onal Pada Karyawan Lpd di Desa Adat Penarungan*” yang dilakukan oleh Apriyana, dkk (2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi, komitmen organisasi dan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

**Tabel 2.1**  
**Hasil-hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Mehboob dan Bhutto, 2012, <i>Job Satisfaction as a Predictor of Perilaku Kewargaan Organisasi A Study of Faculty Members at Business Institutes</i>	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja  Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	Teknik Analisis dilakukan dengan regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Metode yang digunakan adalah simple random sampling	Hasil penelitian menunjukan bahwa Variabel kepuasan kerja tidak secara signifikan mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi karyawan.
2	Waspodo & Minadaniati, 2012, Pengaruh Kepuasan kerja dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja - Iklim Organisasi  Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	Teknik Analisis dilakukan dengan regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Metode yang digunakan adalah simple random sampling . Menggunakan kuisioner dan diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.	Dari Penelitan ini ditemukan bahwa variabel Iklim Organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi demikian juga dengan Variabel kepuasan kerja
3	Darmawati, dkk. 2013, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja - Komitmen organisasi	Penelitian ini menggunakan metode survey dan analisis datanya menggunakan analisis regresi	Dari Penelitan ini ditemukan bahwa variabel Komitmen organisasi Tidak mempunyai

	Organisasi	Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	berganda.	pengaruh yang signifikan sedangkan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi
4	Rini,dkk, 2013, Pengaruh Komitmen organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja - Komitmen organisasi - Budaya Organisasi  Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	Teknik analisis data yang diolah dengan menggunakan SEM dengan program AMOS.	Dari penelitan ini ditemukan bahwa Variabel kepuasan kerja dan Komitmen serta Budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi .
9	Soegandhi, dkk, 2013, Pengaruh Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Surabaya	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja - Loyalitas Kerja  Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	Analisis regresi linier berganda dan crosstab, dengan jenis penelitian causal research, digunakan sebagai metode penelitian.	Dari penelitan ini ditemukan bahwa Variabel kepuasan kerja dan Loyalitas kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi .
5	<i>Purnama, 2013, Influence Analysis of Organizational Culture</i>	Variable Independent (X) - Budaya Organisasi - Perilaku	Analisis regresi linier berganda . Teknik pengambilan sampel yang	Hasil menunjukan bahwa variable budaya organisasi dan

	<i>Commitment Job and Satisfaction OCB Toward Improved Organizational Performance</i>	Kewargaan Organisasi - Komitmen organisasi  Variable Dependent (Y) - Organizational Performance	digunakan adalah pengambilan sampel (stratified cluster sampling) sampel yang berjumlah 174 Narasumber.	kepuasan kerja serta komitmen organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .
6	Widyanto, Jennie, & Endo, 2013, pengaruh kepuasan kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi melalui komitmen organisasional	X1 kepuasan kerja Y1 komitmen organisasional. Y2 Perilaku Kewargaan Organisasi .	Teknik analisa data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan Perilaku Kewargaan Organisasi
7	Pradhiptya, 2013, Pengaruh kepuasan kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan mediasi komitmen organisasional	X1 kepuasan kerja Y1 komitmen organisasional. Y2 Perilaku Kewargaan Organisasi .	Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SMART PLS versi 2.0.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dan Komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi antara kepuasan kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasi.

8	Rohayati, 2014, Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Metode Penelitian yang dipakai adalah dengan menggunakan kombinasi metode deskriptif dan metode verifikatif yakni analisis regresi sederhana	Dari Penelitian ini ditemukan bahwa Variabel Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi .
9	Prasetyo, dkk, 2015, <i>The Effects Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On OCB</i>	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Komitmen organisasi</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Penelitian dilakukan terhadap 100 partisipan dengan menggunakan metode regresi berganda dan analisis deskriptif	Hasil penelitian menunjukan bahwa Variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
10	Dewanggana, dkk, 2016, Pengaruh Komitmen organisasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi yang berdampak pada prestasi kerja Karyawan	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen organisasi</li> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Budaya Organisasi</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan menggunakan data primer. Analisa data menggunakan Regresi Linier Berganda.	Dari penelitian ini ditemukan bahwa Variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi . Serta variable Budaya Organisasi juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Perilaku

				Kewargaan Organisasi .
11	Fathoni, & Warso, 2016, Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Komitmen organisasio nal</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Analisis data yang digunakan adalah validitas, uji reliabilitas, regresi, uji t dan koefisien determinasi.	Dari penelitan ini ditemukan bahwa Variabel komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi . Sedangkan Variabel kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.
12	Dewi & Suwandana, 2016, Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen organisasional sebagai Variabel Mediasi	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> </ul> <p>Variable Moderator</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen organisasi</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	<p>Penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, 41 Narasumberdari Karyawan hotel Agat Jaya diberikan kuesioner dengan menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 13 indikator.</p> <p>Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis jalur</p>	Dari penelitan ini ditemukan bahwa Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi . dan variable mediator dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap



				Perilaku Kewargaan Organisasi.
13	Widiarti & Dewi, 2016, Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali	Variable Independent (X) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Iklim Organisasi</li> </ul> Variable Dependent (Y) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen Organisasi</li> </ul>	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja dan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.
14	Oktavia & Laily, 2017, Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan Iklim Organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	Variable Independent (X) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Komitmen organisasi</li> <li>- Iklim Organisasi</li> </ul> Variable Dependent (Y) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Penelitian ini menggunakan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 36 orang narasumber dari kuesioner yang diperoleh dari karyawan Hotel Varna Surabaya. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda.	Dari penelitian ini ditemukan bahwa Variabel Kepuasan Kerja dan iklim organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi, Sedangkan Variabel Komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
15	Darmawan & Satrya, 2018, Pengaruh Komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan Budaya Organisasi	Variable Independent (X) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen organisasi</li> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Budaya Organisasi</li> </ul>	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner	Dari Penelitian ini ditemukan bahwa variabel Komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan

	Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	dan wawancara.	signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi demikian juga dengan Variabel kepuasan kerja
16	Sulistyawati, 2018, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja - Komitmen organisasi  Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	Dikumpulkanya data penelitian dilakukan dengan menggunakan 100 orang melalui kuisisioner dan Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda.	Dari Penelitan ini ditemukan bahwa variabel Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi demikian juga dengan Komitmen organisasi
17	Sengkey, dkk. 2018, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pegawai pada Kantor sekertariat Kabupaten Minahasa	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja - Komitmen organisasi  Variable Dependent (Y) - Perilaku Kewargaan Organisasi	Dalam penelitian ini regresi linear berganda digunakan sebagai metode analisis. Sebanyak 62 narasumberdigunakan sebagai sampel.	Dari Penelitan ini ditemukan bahwa Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi Sedangkan Komitmen organisasi, tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.
18	<i>Fazriyah &amp; Hartono, 2018, The Influence of Job Satisfaction</i>	Variable Independent (X) - Kepuasan Kerja	Penelitian dilakukan di PT. Astra International Tbk Cirebon	Hasil penelitian menunjukan bahwa variable kepuasan kerja

	<i>and Organizational Commitment on OCB</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen organisasi</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	dengan 51 Narasumber. Ini adalah penelitian asosiatif. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda.	dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .
19	Harumi & Riana, 2019, Peran Mediasi Kepuasan Kerja pada pengaruh keadilan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keadilan Organisasi</li> </ul> <p>Variable Moderator</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Penelitian ini menggunakan sampel jenuh/ keseluruhan populasi yaitu 40 orang sebagai unit analisis. Analisis jalur (Path Analysis). Digunakan sebagai Teknik analisis data.	Dari Penelitian ini ditemukan bahwa Variabel keadilan organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan variabel Mediator, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
20	Pudjiomo & Sahrah, 2019, Pengaruh Iklim Organisasional dan Keterlibatan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pegawai	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iklim Organisasi</li> <li>- Keterlibatan Kerja</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode skala keterlibatan kerja, skala Iklim Organisasi dan skala Perilaku Kewargaan Organisasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda.	Dari Penelitian ini ditemukan bahwa Variabel Iklim Organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi , Keterlibatan kerja juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan

				terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi
21	Mahardika & Wibawa, 2019, Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada karyawan PT. Focus Design Artglass Ubud	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budaya Organisasi</li> <li>- Kepuasan Kerja</li> <li>- Komitmen organisasi</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Dari penelitian ini ditemukan bahwa Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi . Variabel Komitmen organisasi juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi , Serta variable Budaya Organisasi juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .
22	Partini, Ni Made & Dewi, A.A., 2020, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Perilaku Kewargaan	<p>Variable Independent (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan kerja</li> </ul> <p>Variable Dependent (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen Organisasi</li> </ul>	Teknik pengambilan sampel yaitu sampling jenuh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dan uji	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan

	Organisasi di Hotel Pertiwi Bisma 2 Ubud	- Perilaku Kewargaan Organisasi	sobel .	signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi serta komitmen organisasional berhasil sebagai variabel mediasi
23	Hindristina, dkk, 2021, Pengaruh Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Karyawan PT. Kindo Ritel Prima	Variable Independent (X) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan kerja</li> <li>- Iklim Organisasi</li> <li>- Komitmen organisasi</li> </ul> Variable Dependent (Y) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan software SPSS versi 23.	Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja, iklim organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan PT. Kindo Ritel Prima.
24	Apriyana, dkk 2021, Pengaruh Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Dukungan Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Karyawan Lpd Di Desa Adat Penarungan	Variable Independent (X) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iklim Organisasi</li> <li>- Komitmen organisasi</li> <li>- Dukungan Organisasional</li> </ul> Variable Dependent (Y) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Kewargaan Organisasi</li> </ul>	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan software SPSS versi 23.	Dari penelitan ini ditemukan bahwa Variabel iklim organisasi, komitmen organisasi dan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Perilaku Kewargaan Organisasi

Sloat (dalam Soegandi, 2013) mengartikan perilaku kewargaan organisasi sebagai istilah dalam mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga layak disebut *good citizen* atau anggota yang baik. Sementara, Appelbaum dkk (dalam Jafri, 2012) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai tindakan yang bila diterapkan dengan baik dapat meningkatkan efektivitas fungsi sebuah organisasi. perilaku ini dilakukan secara suka rela dan tidak terdapat dalam *job requirement* seorang karyawan. Demikian juga menurut Organ dalam Supriyanto dan Ekowati (2019), perilaku kewargaan organisasi merupakan suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh karyawan dengan sukarela dan tidak berhubungan dengan imbalan atau *reward* yang dapat mendukung efektivitas sekaligus efisiensi organisasi secara keseluruhan.

Selain beberapa pendapat ahli tersebut, terdapat pengertian lain perilaku kewargaan organisasi. Menurut Kumar (2009), perilaku kewargaan organisasi merupakan tindakan karyawan yang bisa memberikan kontribusi pada efektifitas organisasi dapat tercipta dan tidak memiliki keterkaitan langsung dengan sistem *reward* dari sebuah organisasi. Sedangkan, Shweta dan Sriarang (2009) mengatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku yang ditunjukkan dengan adanya usaha berdasarkan kebijaksanaan pegawai dimana hal tersebut bisa membuahkan manfaat bagi organisasi tanpa ada maksud dan tujuan tertentu. Luthans, F (2006:251) berpendapat bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku sungguh-sungguh yang dilakukan oleh karyawan berkaitan dengan tindakan kooperatif, perhatian, dan suka menolong.

Dari beberapa definisi perilaku kewargaan organisasi yang dikemukakan para

ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku individu sebagai karyawan dimana ia melakukan pekerjaannya lebih dari kewajiban yang seharusnya ia lakukan tanpa mengharapkan reward dan penghargaan di tempat ia bekerja. Secara keseluruhan, perilaku seperti ini dapat mendukung efektivitas dan efisiensi pada suatu organisasi ditambah lagi Perilaku Kewargaan Organisasi dapat dibilang sebagai nilai tambah seorang karyawan dalam bentuk tingkah laku sosial yang positif dan konstruktif.

Selain pengertian-pengertian tersebut, menurut Organ (dalam Supriyanto dan Ekowati, 2019), perilaku kewargaan organisasi dibangun dari lima indikator, yaitu:

1. *Altruism*

*Altruism* merupakan sikap saling membantu yang dilakukan oleh karyawan satu terhadap karyawan lainnya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Contohnya, seorang karyawan tidak merasa keberatan membantu rekannya untuk pekerjaannya yang *overload*.

2. *Civic Virtue*

*Civic Virtue* adalah rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan sehingga dapat mengikuti atau berpartisipasi dalam aktivitas kehidupan organisasi secara aktif. Contohnya, demi kepentingan organisasi, karyawan bersedia untuk menghadiri pertemuan yang sifatnya tidak wajib untuk dihadiri. Selain itu, karyawan bersedia mentaati perubahan peraturan yang ada di dalam organisasi serta berinisiatif untuk meningkatkan produktivitas.

3. *Conscientousness*

*Conscientousnes* adalah bentuk dedikasi dalam bekerja dengan tujuan dapat mencapai hasil di atas *standard* yang ditentukan. Contohnya, karyawan

bekerja secara profesional. Hal ini dapat diwujudkan ketika karyawan fokus dalam pekerjaannya atau tidak membuang-buang waktu, patuh dan taat terhadap aturan-aturan yang terdapat di organisasi, dan rela melakukan pekerjaan tambahan di luar tanggung jawabnya demi organisasi.

#### 4. *Courtesy*

*Courtesy* adalah tindakan yang dilakukan ketika menghadapi masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Contohnya, seorang karyawan memotivasi rekan kerjanya yang sedang bermalas-malasan.

#### 5. *Sportmanship*

*Sportmanship* adalah perilaku menerima kondisi yang terjadi di organisasi baik menyenangkan atau kurang ideal. Contohnya, tidak suka mengeluh dan melalaikan pekerjaannya apapun yang terjadi.

Penelitian terdahulu oleh Organ dan Ryan (dalam Luthans, 2006) membuktikan bahwa Kepuasan kerja seseorang karyawan dapat meningkatkan partisipasi dalam perilaku kewargaan organisasi. Contohnya, bekerja suka rela untuk aktivitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan membuat komentar positif mengenai organisasi.

Jahangir dkk (2004) mengemukakan bahwa terdapat tujuh faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi, diantaranya :

##### 1. Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional

Faktor kepuasan kerja, komitmen organisasional yang bersifat afektif dapat menandakan adanya hubungan antara perilaku kewargaan organisasi dan kinerja individu.

##### 2. Persepsi Peran



Persepsi peran dapat menggambarkan persepsi karyawan pada organisasi dan hal tersebut dapat menimbulkan sikap positif ataupun sebaliknya.

### 3. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin organisasi dapat meningkatkan perilaku kewargaan organisasi karyawan. Selain itu, kualitas hubungan pimpinan dan karyawan atau *leader member exchange* dapat menjadi penyebab munculnya komitmen organisasi maupun kepuasan kerja yang merupakan faktor dari perilaku kewargaan organisasi.

### 4. Persepsi Keadilan

Perilaku kewargaan organisasi akan muncul ketika individu memiliki persepsi akan keadilan organisasi.

### 5. Disposisi Individu

Perilaku kewargaan organisasi akan meningkat jika terdapat variabel individu yang tidak termasuk dalam skill kerja. Hal ini meliputi inisiatif diri, sikap positif, kedisiplinan, rasa empati, dan aktivitas individu.

### 6. Motivasi

Motivasi yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi tingkatan perilaku kewargaan organisasi.

### 7. Umur

Karyawan muda biasanya lebih fleksibel dalam mengkoordinasikan kebutuhan mereka dengan organisasi. Sebaliknya, karyawan yang umurnya lebih tua cenderung lebih bersikap kaku. Oleh sebab itu, orientasi mereka terhadap diri sendiri, orang lain, dan pekerjaan berbeda. Perbedaan-perbedaan tersebut dapat menyebabkan motif yang menonjol

untuk perilaku kewargaan organisasi antara karyawan muda dan tua.

Selain itu, menurut Vannecia dalam Lubis (2015) mengungkapkan bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi, diantaranya adalah:

1. Iklim organisasi
2. Budaya organisasi
3. Kepribadian
4. Suasana hati
5. Persepsi terhadap dukungan organisasional
6. Kualitas interaksi

#### 2.2.2 Perilaku Kewargaan Organisasi Dalam Perspektif Islam

Perilaku kewargaan organisasi dalam teori yang telah dijelaskan, sesuai dengan nilai yang diajarkan dalam Islam, yaitu nilai tentang keikhlasan. Hal ini dikarenakan, perilaku kewargaan organisasi identik dengan perilaku ikhlas tanpa mengharap imbalan atau reward dari pimpinan dan semata-mata karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan untuk membantu sesama. (Diana, 2012). Sepeti yang dijelaskan pada QS.as-Syuraa (42:20) :

مَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الْآخِرَةِ نَزِدْ لَهُ فِي حَرْثِهِ وَمَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الدُّنْيَا نُؤْتِهِ مِنْهَا وَمَا لَهُ فِي  
الْآخِرَةِ مِنْ نَصِيبٍ

Artinya :

*“Barang siapa yang menghendaki keuntungan di akhirat akan Kami tambah keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagianpun di akhirat”*

Dalam surat tersebut dijelaskan bahwa seseorang yang telah menerapkan perilaku kewargaan organisasi bukan ingin mendapatkan *reward* dalam bekerja akan tetapi lebih kepada ingin mendapatkan keuntungan akhirat atau balasan dari Allah SWT. Bila keuntungan akhirat yang diharapkan maka akan mendapat keuntungan yang berlipat-lipat, akan tetapi jika seseorang hanya menginginkan keuntungan dalam dunia saja, maka Allah SWT. hanya akan memberinya sebagian keuntungan dunia. Oleh karena semua ibadah harus dilaksanakan hanya karena Allah, karena sesungguhnya hidup dan mati juga untuk Allah, jadi jika dalam hidup ini melakukan sesuatu bukan karena Allah maka termasuk orang yang merugi dan tidak diterima amalnya.

Pekerjaan yang dilakukan dengan ikhlas tidak akan membatasi kuantitas dan kualitas pekerjaannya sebatas nilai gaji yang diterima. Pekerjaan yang dilakukan dengan ikhlas sering kali akan lebih serius dan lebih banyak dari karyawan lain, hal tersebut dikarenakan ia ingin memberi yang terbaik, bahkan akan memberi suatu nilai lebih dari standar perusahaan. Ia tidak pernah mengharapkan imbalan dalam membantu rekan kerja atau bawahannya. Semua dilakukan karena ia bisa serta ingin memaksimalkan potensi yang ada pada dirinya sebagai bentuk syukur pada Tuhan (Farid,dkk dalam Diana, 2012)

### 2.2.3 Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai persepsi karyawan mengenai pekerjaannya yang mampu memberikan sesuatu dari hasil kerjanya. Sedangkan Davis dan Newstrom (2002), menyatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan imbalan yang diterima.

Menurut Panggabean (2004), Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bergantung pada keinginan seseorang atas pekerjaan dan apa yang akan diperoleh. Sedangkan menurut Rivai (2004), Kepuasan merupakan suatu hal yang sifatnya individual. Setiap orang mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda, hal tersebut bergantung pada sistem nilai yang berlaku, Semakin tinggi penilaian pada kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan pada kegiatan tersebut.

Dari berbagai pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh setiap orang pada tempat kerjanya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, hal ini diakarenakan setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai apa yang individu tersebut kerjakan dan yang diharapkan.

Dalam mengukur kepuasan kerja diperlukan adanya indikator yang dapat dipakai sebagai acuan apakah seseorang itu puas atau tidak puas dalam bekerja. Luthans (2006) menyebutkan terdapat beberapa indikator tentang kepuasan kerja karyawan, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana tugas dalam bekerja tersebut menarik dan dapat memberi kesempatan untuk maju dan belajar, dalam hal ini termasuk adanya kesempatan atau tidak untuk mendapatkan pengalaman, peningkatan kemampuan dan menerima tanggung jawab selama kerja.
2. Gaji atau upah, merupakan sejumlah imbalan yang diterima, meliputi besar gaji, dan kesesuaiannya antara jumlah gaji dengan apa yang dikerjakan.
3. Pengawasan, merupakan hubungan atasan dengan karyawan, pengawasan dalam kerja dan kualitas kerja.

4. Kesempatan promosi, yaitu yang berhubungan dengan masalah kenaikan jabatan, kesempatan untuk maju dan pengembangan karir.
5. Rekan kerja, yaitu sejauh mana hubungan sesama karyawan.

Luthans (dalam Tella dkk, 2007) menambahkan bahwa terdapat tiga faktor penting dalam kepuasan kerja, diantaranya:

1. Respon emosional terhadap situasi pekerjaan adalah pengertian dari kepuasan kerja. Hal ini tidak dapat dilihat, namun dapat disimpulkan.
2. Kepuasan kerja sering ditentukan berdasarkan seberapa baik hasil tersebut memenuhi atau melebihi harapan. Contohnya, seseorang di dalam organisasi merasa bahwa tingkat kesulitan pekerjaannya lebih besar daripada rekan yang lain padahal mereka berasal dari departemen yang sama, namun mendapat gaji yang lebih sedikit. Hal tersebut membuat mereka akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan. Namun sebaliknya, jika mereka merasa diperlakukan dengan baik dan adil, hal tersebut akan mendorong sikap positif terhadap pekerjaan.
3. Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap terkait karakteristik yang paling penting dari pekerjaan dan respon yang efektif dari seseorang

#### 2.2.4. Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Islam

Di dalam Al Qur'an telah dijelaskan bahwasannya kepuasan dapat diartikan sebagai ridho. Pengertian ridho secara terminologi yaitu, puas, bersenang hati, tidak ada kemarahan. Sebagai seorang muslim dalam melaksanakan pekerjaannya, haruslah bertujuan untuk memperoleh keridhaan Allah SWT. (Al Ichsan, 2020). Berdasar dari Q.S. Ad-Dhuha ayat 5 dan Q.S. Al-Qori'ah ayat 7, sebagai berikut :

QS. Ad-Dhuha Ayat 5

وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَىٰ

Yang Artinya :

*“Dan sungguh, kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, sehingga engkau menjadi puas”.*

Qs. Al-Qari'ah Ayat 6-7

فَأَمَّا مَنْ ثَقُلَتْ مَوَازِينُهُ (٦) فَهُوَ فِي عِيشَةٍ رَاضِيَةٍ (٧)

Yang Artinya :

*“Dan adapun orang-orang yang berat timbangan (kebaikan) nya, maka dia berada dalam kehidupan yang memuaskan”.*

Dari kedua surat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah pasti memberikan ridlonya berupa kebaikan, dalam hal ini yaitu kepuasan kerja kepada orang-orang yang berbuat kebaikan dan bekerja dengan sungguh-sungguh.

### 2.2.5 Iklim Organisasi

Kolb, dkk (dalam Nisa, dkk, 2012) mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu perangkat manajemen yang efektif untuk mengintegrasikan motivasi karyawan dengan tugas dan tujuan dari organisasi. Sedangkan menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Hardjana, 2006) iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berkelanjutan, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat digambarkan dalam satu set pengertian karakteristik atau sifat organisasi.

Sementara pengertian iklim organisasi menurut pendapat Litwin dan Stringer (dalam Ariyani, 2012) adalah konsep yang menggambarkan sifat subyektif atau kualitas organisasi. Unsur-unsurnya dapat dipersepsikan dan dialami oleh anggota organisasi, lalu dilaporkan melalui kuesioner yang tepat. Pendapat Stringer (dalam

Wirawan, 2007) mengenai karakteristik atau dimensi iklim organisasi tersebut dapat mempengaruhi motivasi anggota suatu organisasi untuk berperilaku tertentu.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi adalah bagaimana karakteristik yang berasal dari lingkungan mempengaruhi perilaku seseorang serta segala sesuatu yang berada dalam organisasi seperti sistem formal, gaya kepemimpinan manajer (informal/formal), faktor lingkungan penting lainnya yang mempengaruhi perilaku, kepercayaan, nilai, dan motivasi pekerja dalam organisasi tersebut.

Menurut Kolb, dkk (dalam Rofiatun dan Masluri, 2011) terdapat dua faktor utama yang membentuk iklim organisasi, antara lain :

1. Gaya kepemimpinan atasan

Iklim organisasi yang positif dapat ditunjukkan dengan gaya kepemimpinan atasan yang demokratis dalam pengambilan keputusan. Hal tersebut dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai ke arah yang lebih baik sehingga dapat menyenangkan pegawainya.

2. Struktur organisasi

Organisasi yang terstruktur dengan jelas akan mendorong iklim organisasi yang positif.

Untuk mengukur iklim organisasi menurut Kolb, dkk (dalam Rofiatun dan Masluri, 2011), terdapat beberapa indikator yaitu:

1. Konformitas

Konformitas ialah penyesuaian perilaku individu terhadap norma-norma dari kelompoknya. Individu merasa bahwa para karyawan patuh dan tunduk terhadap aturan, kebijakan, dan prosedur kerja di organisasi. Konformitas yang baik dapat mendorong terwujudnya iklim organisasi yang positif.

## 2. Tanggung Jawab

Karyawan dapat menyelesaikan kerjanya secara optimal, jika memiliki tanggung jawab yang tinggi. Individu merasa bahwa masing-masing anggota organisasi memiliki tanggung jawab pribadi yang adil untuk setiap tugas mereka. Mereka merasa mampu memutuskan pemecahan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan tanpa memerlukan bantuan manajer. Keadaan ini membuat karyawan merasakan iklim organisasi yang positif.

## 3. Standar

Organisasi yang mengutamakan standar menempatkan kualitas performansi dan produksi yang *outstanding*. Anggota organisasi merasa bahwa organisasi memberikan tantangan kerja untuk dirinya dan mengkomunikasikan komitmen organisasi kepada para anggotanya. Iklim organisasi yang positif dapat ditunjukkan oleh organisasi yang mengutamakan standar.

## 4. Penghargaan

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, penghargaan terhadap hasil kerja sangat dibutuhkan. Pemberian penghargaan dari organisasi secara adil dan objektif akan membuat karyawan merasakan iklim organisasi yang positif.

## 5. Kejelasan Organisasi

Kejelasan organisasi dapat ditandai dengan segala hal yang terdapat di organisasi terorganisir dengan baik dan memiliki tujuan organisasi yang jelas. hal tersebut akan membuat anggota organisasi merasa bahwa iklim organisasi telah baik.

## 6. Kehangatan dan Dukungan



Perlakuan dan perhatian baik yang didapatkan oleh karyawan menyebabkan mereka merasa mendapatkan perlindungan dan pengayoman. Persahabatan dan kekeluargaan adalah norma yang terdapat di organisasi terkait. Anggota merasa percaya dan memberikan dukungan satu sama lainnya. Hubungan yang baik akan tercipta dalam lingkungan kerja jika suasana seperti ini terjalin.

## 7. Kepemimpinan

Kepemimpinan dan arahan dari orang-orang yang berkompeten akan diterima oleh anggota organisasi. Kepemimpinan didasarkan pada keahlian dan tidak didominasi oleh satu atau dua individu saja.

### 2.2.8 Iklim Organisasi Dalam Perspektif Islam

Dalam Quran Surat Al Hujurat ayat 13 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاهُ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاهُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ  
أَتْقَاهُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya :

*“Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.”*

Dapat dicerna dari ayat tersebut bahwa, secara alamiah Allah SWT. menciptakan manusia dalam kelompok-kelompok, yang nantinya manusia sendiri mengolektifkan diri dalam ruang-ruang lingkup organisasi yang lebih spesifik. Di dalam Organisasi tersebut, persepsi-persepsi individu timbul mengenai aspek lingkungan organisasinya.

Persepsi tersebut akan mempengaruhi perilaku mereka dalam melaksanakan

pekerjaan dan juga mempengaruhi kinerja mereka serta kemudian mempengaruhi kinerja organisasi tersebut (Rachman, 2013).

#### 2.2.7 Komitmen Organisasi

Komitmen keorganisasian ialah kemauan untuk berusaha ekstra demi organisasi serta adanya kemauan yang besar untuk mempertahankan keanggotaan di organisasi (Mowday, dkk dalam Zeinabadi dan Salehi (2011).

Demikian pula menurut pandangan Luthans (2011), bahwasanya komitmen organisasi ialah suatu sikap yang menunjukkan kesetiaan anggota pada organisasi dimana proses tersebut terus menerus membuat anggota menunjukkan perhatian mereka pada organisasi dan juga pada kesejahteraan maupun kesuksesan organisasi. Hal serupa dikemukakan oleh Robbins (2006), dimana komitmen organisasi ialah keinginan karyawan untuk terikat dan menjadi bagian dari organisasi tersebut.

Definisi komitmen organisasional dalam penelitian ini mengarah kepada teori dari Allen dan Meyer (dalam Sukanto, dkk, 2014) yang mengatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja penuh dedikasi, yang membuat karyawan memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih untuk menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Menurut (Allen dan Meyer dalam Sukanto, dkk, 2014), dalam komitmen organisasi terdapat 3 dimensi utama, yaitu :

1. *Affective commitment* (komitmen afektif)  
Keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.
2. *Continuance commitment* (komitmen berkelanjutan)  
Perasaan rugi ketika keluar dari organisasi.
3. *Normative commitment* (komitmen normatif)  
Kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi karena merupakan tindakan yang benar untuk dilakukan.

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komitmen Organisasi menurut Allen dan Meyer (dalam Hidayat, 2014) , yaitu :

1. Karakteristik pribadi individu

Karakteristik pribadi terdiri dari dua variabel. Pertama, variabel demografis yang meliputi gender, umur, status, jenjang pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi tersebut. Kedua, variabel disposisional meliputi kepribadian serta nilai yang dimiliki oleh anggota organisasi. Variabel ini berhubungan erat dengan komitmen berorganisasi karena terdapat perbedaan pengalaman dari tiap anggota dalam organisasi tersebut.

## 2. Karakteristik organisasi

Karakteristik suatu organisasi meliputi struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi, dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut diperkenalkan.

## 3. Pengalaman Organisasi

Pengalaman dalam berorganisasi tercakup ke dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selama berada dalam organisasi, peran yang dimiliki dalam organisasi tersebut, dan relasi antara anggota organisasi dengan supervisor atau pimpinannya.

### 2.2.6 Komitmen organisasi dalam Perspektif Islam

Besarnya keyakinan untuk terus berusaha dengan sungguh-sungguh dan bekerja keras supaya dapat mencapai hasil yang maksimal harus dimiliki karyawan ketika mencapai tujuan bersama. Setiap pekerjaan yang dilakukan secara serius dapat memicu munculnya konsistensi pada diri karyawan dalam menjalankan konsekuensi dari segala risiko atas ikrar yang telah dibuat baik secara lahiriyah maupun batiniyah (Hamidah & Nur, 2020). Allah telah berfirman dalam Q.S Fussilat ayat 30 :

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا  
بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ

Yang Artinya :

*“Sesungguhnya orang-orang yang berkata, “Tuhan kami adalah Allah” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat-malaikat akan turun kepada mereka (dengan berkata), “Janganlah kamu merasa takut dan janganlah kamu bersedih hati; dan bergembiralah kamu dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu.”*

Ayat di atas menjelaskan bahwa memiliki keteguhan hati yang kuat (keyakinan) dalam diri karyawan dapat mendorong karyawan agar selalu konsisten baik secara lahir dan batin dalam menjalani kontrak dengan pihak organisasi terkait hingga mencapai tujuan bersama. Adanya keteguhan hati dengan keyakinan penuh untuk selalu bersikap konsisten dikenal sebagai istiqomah. Kemudian, hasil yang diperoleh orang-orang yang selalu beristiqomah, yaitu tempat yang paling baik sesuai dengan janji Allah kepada makhluk-Nya. Maka sangatlah tidak pantas jika manusia meragukan janji tersebut.

### **2.3 Kerangka Konseptual**

Peranan sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting. Suatu organisasi akan mendapatkan masalah dalam pencapaian tujuan organisasi jika tidak mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia dalam organisasi itu sendiri. Selain itu, keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. (keefektifan dan keberhasilan terdapat pada suatu organisasi menentukan kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi tersebut).

Kemampuan serta perilaku karyawan yang dapat mengerjakan tugas-tugasnya di tempat kerja dengan melebihi harapan dari organisasi merupakan definisi dari perilaku kewargaan organisasi. menurut Organ, dkk (2006) perilaku kewargaan organisasi dapat menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi. Perilaku kewargaan organisasi bisa muncul karena berbagai faktor, salah satunya adalah faktor dari kepuasan kerja dari karyawan serta komitmen organisasi yang tinggi (Robbins SP & Judge, 2007). Selain karena faktor dari adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasi, Vannecia dalam Lubis (2015) berpendapat bahwa iklim organisasi juga menjadi faktor dari munculnya perilaku kewargaan organisasi.

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

### **2.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi**

Definisi mengenai kepuasan kerja menurut Luthans (2006) adalah sebuah persepsi dari karyawan itu sendiri mengenai pekerjaannya yang mampu memberikan sesuatu dari hasil kerjanya. Sedangkan Davis dan Newstrom (2002), menyatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan imbalan yang diterima.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Organ dan Ryan (dalam Luthans, 2006) membuktikan bahwa kepuasan kerja seorang karyawan dapat meningkatkan partisipasi dalam perilaku kewargaan organisasi. Sebagai contoh, seseorang yang bekerja secara sukarela untuk mengerjakan pekerjaan ekstra, tidak enggan untuk saling menolong rekan kerja, dan memberikan saran atau saran yang membangun mengenai organisasi. Jahangir dkk (2004) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan

organisasi salah satunya adalah kepuasan kerja.

Penelitian terdahulu milik Dewi dan Suwandana (2016), Sulistityawati (2018), Sengkey dkk (2018), serta Oktavia dan Laily (2017) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

#### 2.4.2 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

Pengertian iklim organisasi menurut Kolb, dkk (dalam Nisa, dkk, 2012) adalah suatu perangkat manajemen yang efektif untuk mengintegrasikan motivasi karyawan dengan tugas dan tujuan dari organisasi. Sedangkan menurut Tagiuri dan Litwin dalam Hardjana (2006) mendefinisikan iklim organisasi sebagai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi lalu mempengaruhi perilaku mereka, dan dapat digambarkan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Menurut Organ dalam Supriyanto dan Ekowati (2019), perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan imbalan dan secara keseluruhan dapat mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi, Perilaku Kewargaan Organisasi dapat menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi. Vannecia (dalam Lubis, 2015) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi salah satunya adalah iklim organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pudjiomo & Sahrah (2019) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku

kewargaan organisasi demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Waspodo & Minadaniati (2012), dan Oktavia & Laily (2017).

#### 2.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi

Definisi perilaku kewargaan organisasi menurut Organ dalam Supriyanto dan Ekowati (2019), yaitu segala hal yang dilakukan oleh karyawan secara sukarela, tidak ada kaitannya dengan imbalan baik secara langsung atau tidak langsung, dan dapat mendukung efektivitas serta efisiensi organisasi secara keseluruhan. Perilaku kewargaan organisasi dapat menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi. Maka dengan kata lain, definisi perilaku kewargaan organisasi adalah *skill* dan segala hal yang dilakukan karyawan ketika mengerjakan pekerjaan mereka di tempat kerja dengan diiringi oleh kontribusi yang melebihi harapan dari organisasi.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004), kinerja dari pekerja yang tinggi dapat memicu adanya perilaku kewargaan organisasi, yaitu perilaku pekerja yang melebihi apa yang diharapkan dan telah menjadi standar sebuah perusahaan. Sementara itu Organ et, al (2006) menerangkan bahwa perilaku kewargaan organisasi dapat menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi.

Perilaku kewargaan organisasi akan muncul karena beberapa faktor yang ada di dalam sebuah organisasi. Salah satunya karena faktor dari adanya kepuasan kerja pekerja itu sendiri dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbins dan Judge, 2007). Pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya

dapat membuat mereka bekerja secara optimal untuk menyelesaikan tugasnya. Selain itu, mereka juga tidak keberatan untuk mengerjakan hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan mereka sendiri. Hal ini juga berlaku bagi seseorang yang berkomitmen tinggi kepada organisasinya yang rela mengerjakan segalanya demi kemajuan perusahaannya karena keyakinan dia sendiri kepada organisasi tersebut (Luthan, 2006). Selanjutnya, menurut Karim dan Rehmen (2012) tingkat komitmen organisasi pekerja dapat dipengaruhi oleh adanya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Artinya adalah jika seorang pekerja merasa lebih puas, maka komitmen organisasinya semakin tinggi pula (Luthan, 2006).

Selanjutnya, penelitian milik Widyanto, dkk (2013) mengatakan bahwasannya komitmen organisasional merupakan variabel perantara kepuasan dan perilaku kewargaan organisasi. Pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian sebelumnya milik Pradhiptya (2013) yang menegaskan bahwasannya komitmen organisasional terbukti merupakan variabel mediasi antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasi.

#### 2.4.4 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi

Definisi perilaku kewargaan organisasi menurut Organ dalam Supriyanto dan Ekowati (2019), yaitu segala hal yang dilakukan oleh karyawan secara sukarela, tidak ada kaitannya dengan imbalan baik secara langsung atau tidak langsung, dan dapat mendukung efektivitas serta efisiensi organisasi secara keseluruhan. Perilaku kewargaan organisasi dapat



menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi. Maka dengan kata lain, definisi perilaku kewargaan organisasi adalah *skill* dan segala hal yang dilakukan karyawan ketika mengerjakan pekerjaan mereka di tempat kerja dengan diiringi oleh kontribusi yang melebihi harapan organisasi.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004), kinerja dari pekerja yang tinggi dapat memicu adanya perilaku kewargaan organisasi, yaitu perilaku pekerja yang melebihi apa yang diharapkan dan telah menjadi harapan sebuah perusahaan. Sementara itu Organ et, al (2006) menerangkan bahwa perilaku kewargaan organisasi dapat menaikkan produktivitas dan mempertahankan kinerja dalam organisasi. Perilaku kewargaan organisasi akan muncul karena beberapa faktor. Salah satu faktornya, yaitu iklim organisasi (Vannecia dalam Lubis, 2015).

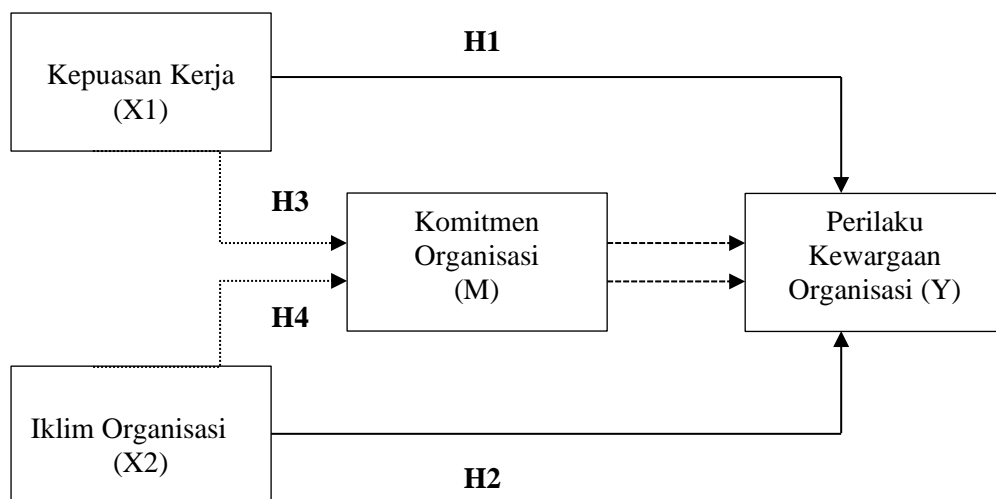
Pengertian iklim organisasi menurut Kolb, dkk (dalam Nisa, dkk, 2012) adalah suatu perangkat manajemen yang efektif untuk mengintegrasikan motivasi karyawan dengan tugas dan tujuan dari organisasi. Sedangkan menurut Tagiuri dan Litwin dalam Hardjana (2006) mendefinisikan iklim organisasi sebagai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi lalu mempengaruhi perilaku mereka, dan dapat digambarkan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Ketika iklim organisasi dirasa bagus, mereka bekerja secara optimal untuk menyelesaikan tugasnya. Selain itu, mereka juga tidak keberatan untuk mengerjakan hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan mereka sendiri. Hal ini juga berlaku bagi seseorang yang berkomitmen tinggi kepada

organisasinya yang rela mengerjakan segalanya demi kemajuan perusahaannya karena keyakinan dia sendiri kepada organisasi tersebut (Luthan, 2006).

## 2.5 Model Hipotesis Penelitian

Dari berbagai hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan dalam model konsep sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model Hipotesis

H1 : Diduga terdapat pengaruh pada kepuasan kerja (X1) terhadap Perilaku

Kewargaan Organisasi (Y) pada *medical representative* PT Pertiwi Agung

H2 : Diduga terdapat pengaruh pada iklim organisasi (X2) terhadap Perilaku

Kewargaan Organisasi (Y) pada *medical representative* PT Pertiwi Agung

H3 : Diduga terdapat pengaruh pada variabel kepuasan kerja (X1) melalui komitmen organisasi (M) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) pada *medical representative* PT Pertiwi Agung

H4 : Diduga terdapat pengaruh pada variabel iklim organisasi (X2) melalui komitmen organisasi (M) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) pada *medical representative* PT Pertiwi Agung

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan pemecahan masalah dari suatu fenomena yang dilakukan secara sistematis dan terencana (Supriyanto dan Ekowati., 2013). Berdasar dari tujuan penelitian yang sudah ditetapkan, jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode penelitian eksplanatori (*eksplanatory research*)

*Eksplanatory research* adalah suatu penelitian yang menjelaskan kedudukan pada variabel-variabel serta hubungan variabel satu dan lainnya dengan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan ( Sugiyono, 2010). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan kepada karyawan-karyawan *Medical representative* di Pertiwi Agung (Landson) daerah Surabaya.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan (unit atau individu) yang akan digunakan (Djarwanto dalam Supriyanto dan Machfudz, 2010). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh *Medical representative* PT. Pertiwi Agung (Landson) di wilayah Surabaya, sebanyak 40 orang.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang sifatnya akan diteliti, yang dinilai dapat mewakili keseluruhan populasi (Sugiyono dalam Supriyanto dan

Machfudz, 2010). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh seluruh *Medical representative* PT. Pertiwi Agung (Landson) di daerah Surabaya. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh karyawan *Medical representative* dari PT. Pertiwi Agung (Landson) daerah Surabaya yaitu 40 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh merupakan suatu teknik penentuan sampel dengan menggunakan seluruh populasi sebagai sampel.

### **3.5 Data dan Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu :

1. Data primer adalah salah satu jenis data langsung yang dikumpulkan dari sumber pertama. Data primer didapatkan dari kuesioner yang telah dibagikan pada Narasumber, yaitu karyawan-karyawan *medical representative* di Pertiwi Agung (Landson) daerah Surabaya.
2. Data sekunder adalah suatu data tak langsung yang dikumpulkan dari sumber pertama. Namun, data tersebut telah disusun berupa dokumen-dokumen tertulis. Data sekunder dapat diperoleh melalui :
  - 1) Dokumen dan data dari PT. Pertiwi Agung , seperti data Performance berdasarkan target penjualan, data profil organisasi, peraturan-peraturan dalam organisasi (SOP).

- 2) Buku-buku teks tentang MSDM dengan data yang relevan agar dapat dipakai sebagai bahan literatur, internet, dan jurnal.
- 3) Hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian milik peneliti sebelumnya yang relevan guna sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya, antara lain:

#### **3.6.1 Penyebaran Angket (Kuesioner)**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Pengertian kuesioner menurut Sugiyono (2010) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan secara tertulis pada narasumber untuk dijawab. Teknik pengumpulan data kuesioner yang efisien dapat membantu peneliti untuk mengetahui variabel yang akan diukur secara pasti dan apa yang diharapkan oleh Narasumber. Peneliti memberikan angket tersebut pada narasumber untuk diisi.

#### **3.6.2 Dokumentasi**

Pendapat Arikunto (dalam Supriyanto dan Machfudz 2010) mengenai pengertian dari dokumentasi, yaitu data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku, catatan, notulen rapat, majalah, prasasti, transkrip, surat kabar, dan lainnya.

Adapun teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari dokumen dan dari PT. Pertiwi Agung, seperti data performance berdasarkan target

penjualan, data profil organisasi, peraturan-peraturan dalam organisasi (SOP), dan buku-buku teks terkait MSDM dimana data tersebut relevan digunakan sebagai bahan literatur, internet, dan jurnal, serta dari hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian milik peneliti sebelumnya yang relevan sehingga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan perbandingan.

### 3.6.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Dalam proses menguji hipotesis, dibutuhkan data yang valid, cermat, dan akurat karena keabsahan hasil pengujian hipotesis tergantung pada kebenaran dan ketepatan data. Sedangkan kebenaran dan ketepatan data yang diperoleh tergantung kepada alat pengumpul data yang digunakan (instrumen) sumber data.

Penelitian ini menggunakan uji coba angket sebagai alat ukur penelitian agar mendekati dan mendapatkan kebenaran. Dari angket inilah diharapkan agar data utama yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan tersebut dapat terpecahkan. Angket yang digunakan berupa skala likert.

Menurut Supriyanto dan Machfudz (2010), prosedur skala likert dilakukan dengan menentukan skor setiap pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan. Jawaban dari narasumber dibagi dalam lima kategori penilaian di mana masing-masing pertanyaan diberi

skor satu sampai lima, antara lain.

**Tabel 3.1**

**Bobot Nilai Setiap Pertanyaan**

<b>Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber : Supriyanto dan Machfudz (2010 : 197)

### **3.7 Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah konsep yang sifatnya abstrak, oleh karena itu diperlukan suatu penjelasan dengan cara tertentu sehingga dapat menjadi variabel yang terukur atau disebut dengan definisi operasional.

#### **3.7.1 Perilaku Kewargaan Organisasi**

Menurut Sloat (dalam Soegandi, 2013), perilaku kewargaan organisasi adalah istilah untuk mengidentifikasi perilaku pekerja sehingga dia dapat disebut sebagai “*good citizen*” atau “anggota yang baik”. Perilaku kewargaan organisasi menurut Appelbaum, dkk (dalam Jafri, 2012) adalah perilaku yang dapat memacu efektivitas fungsi sebuah organisasi akan tetapi dilakukan dengan bebas dan tidak tergolong ke dalam *job requirement* seorang karyawan. Demikian juga menurut Organ (dalam Supriyanto dan Ekowati, 2019), perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem penghargaan dan secara keseluruhan dapat mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi.



Adapun Indikator untuk pengukuran perilaku kewargaan organisasi ini mengacu kepada teori Organ (1988) dalam Supriyanto dan Ekowati (2019), yaitu :

1. *Altruism*
2. *Civic Virtue*
3. *Conscientousness*
4. *Courtesy*
5. *Sportmanship*

### 3.7.2 Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai persepsi karyawan mengenai pekerjaannya yang mampu memberikan sesuatu dari hasil kerjanya. Menurut Rivai (2004), Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Sedangkan Davis dan Newstrom (2002), menyatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan imbalan yang diterima. Dari berbagai pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan sesuatu yang diharap oleh setiap orang pada tempat kerjanya.

Adapun Indikator untuk pengukuran Kepuasan Kerja ini mengacu kepada teori Luthans (2006), yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian
3. Gaji dan promosi

4. Rekan kerja
5. Lingkungan Kerja

### 3.7.3 Iklim Organisasi

Iklim Organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi (Tagiuri dan Litwin dalam Hardjana, 2006). Kolb, dkk (dalam Nisa, dkk, 2012) mendefinisikan bahwa iklim organisasi merupakan suatu perangkat manajemen yang efektif untuk mengintegrasikan motivasi karyawan dengan tugas dan tujuan dari organisasi.

Adapun Indikator untuk pengukuran Iklim Organisasi ini mengacu kepada teori Kolb, dkk (dalam Rofiatun dan Masluri, 2011), yaitu:

1. Konformitas
2. Tanggung Jawab
3. Standar
4. Penghargaan
5. Kehangatan dan dukungan
6. Kepemimpinan

### 3.7.4 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah kemauan untuk mengerahkan usaha ekstra demi organisasi, dan serta adanya keinginan yang besar untuk mempertahankan keanggotaan diorganisasi (Mowday et al., dalam Zeinabadi dan Salehi

(2011).Komitmen organisasional terkait dengan keterlibatan total seseorang terhadap organisasi, baik secara kognitif maupun afektif.

Definisi komitmen organisasional dalam penelitian ini mengarah kepada teori dari Allen dan Meyer (dalam Sukanto, dkk, 2014) yang mengatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja penuh dedikasi, yang membuat karyawan memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih untuk menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Adapun Indikator untuk pengukuran iklim organisasi ini mengacu kepada teori Menurut Allen dan Meyer (dalam Sukanto, dkk, 2014), yaitu :

1. *Affective commitment* (komitmen afektif)
2. *Continuance commitment* (komitmen berkelanjutan)
3. *Normative commitment* (komitmen normatif)

**Tabel 3.2**  
**Variabel, Indikator dan item penelitian**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
<b>1</b>	Perilaku Kewargaan Organisasi  Organ, dalam Supriyanto dan Ekowati (2019)	1. <i>Altruism</i>	1.membantu memberikan orientasi terhadap karyawan walau tidak diharuskan 2.mau meluangkan waktu untuk mrmbantu orang lain
		2. <i>Civic Virtue</i>	1.Selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan organisasi 2.Mau melakukan sesuatu demi meningkatkan nama baik organisasi walau tidak penting
		3. <i>Conscientousness</i>	1. Sungguh-Sungguh mengikuti aturan dan prosedur 2. Mengangkat telephone dan memberi balasan terhadap permintaan informasi secara spontan (segera)
		4. <i>Courtesy</i>	1.Menunjukan perhatian dan kepedulian terhadap rekan kerja sekalipun sibuk 2.Memberikan saran yang membangun pada rekan kerja
		5. <i>Sportmanship</i>	1.Menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh tentang sesuatu yang sepele 2.Cenderung membesar-besarkan masalah
<b>2.</b>	Kepuasan Kerja  (Luthans, 2006)	1. Pekerjaan itu sendiri	1. Pekerjaan sesuai kemampuan. 2. Pekerjaan secara mental menantang.
		2. Gaji dan Promosi	1. Besarnya gaji memuaskan 2. Kesempatan untuk maju/mendapat promosi
		3. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian	1. Pekerjaan dinilai tepat 2. Senang saat bekerja
		4. Kondisi Lingkungan kerja	1. Organisasi dikelola dengan baik 2. Orang-orang dalam organisasi dapat bergaul dengan baik

		5. Rekan kerja	1. Kepuasan hubungan dengan atasan 2. Kepuasan hubungan dengan rekan kerja
3.	Iklim Organisasi  Kolb, dkk dalam Rofiatun dan Masluri (2011)	1. Konformitas	1. Mampu menyesuaikan perilaku agar sesuai dengan norma-norma dari kelompoknya. 2. patuh, tunduk, dan mengikuti aturan, kebijakan, dan prosedur kerja di organisasi.
		2. Tanggung Jawab	1. Mampu bertanggung jawab 2. menyelesaikan kerjanya secara optimal. 3. Individu merasa bahwa masing-masing anggota organisasi diberikan tanggung jawab pribadi dalam menjalankan tugas mereka. 4. merasa mampu membuat keputusan untuk memecahkan masalah tanpa bantuan manajer
		3. Standar	1. Organisasi mengutamakan standar dan menempatkan kualitas performansi dan produksi yang outstanding. 2. Anggota organisasi merasa bahwa organisasi memasang tantangan kerja untuk dirinya
		4. Penghargaan	1. Penghargaan terhadap hasil kerja 2. merasakan keadilan dan keobjektifan dalam pemberian penghargaan
		5. Kejelasan organisasi	1. Anggota organisasi merasa bahwa segala hal di organisasi terorganisir dengan baik 2. Organisasi memiliki tujuan yang jelas.
		6. Kehangatan dan dukungan	1. Perlakuan dan perhatian yang baik dari rekan kerja. 2. Persahabatan dan kekeluargaan dalam organisasi.
		7. Kepemimpinan	1. Kepemimpinan yang ada berdasarkan pada keahlian. 2. Kepemimpinan tidak didominasi oleh satu atau dua individu saja.
4.	Komitmen Organisasi	1. <i>Affective commitment</i>	1. Merasa nyaman dengan pekerjaannya 2. Bangga terhadap organisasi

	Allen dan Meyer dalam Sukanto, dkk (2014)		3. Keterlibatan dalam organisasi 4. Mempunyai rasa memiliki terhadap organisasi
		2. <i>Continuance commitment</i>	1. Kerugian meninggalkan organisasi 2. Kesadaran menjadi bagian organisasi 3. Kebahagiaan hidup di organisasi 4. Merasa berat meninggalkan organisasi
		3. <i>Normative commitment</i>	1. Kesiediaan untuk berusaha demi organisasi 2. Tidak berpikir untuk bekerja di organisasi lain 3. Berpikir bahwa berpindah ke organisasi lain bukan merupakan suatu hal yang etis 4. Tidak akan pindah bekerja meskipun tawaran gaji lebih tinggi

### 3.8 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.8.1 Uji Asumsi

Menurut Ridwan & Kuncoro (2013) anggapan yang mendasari *Path Analysis* adalah pada hubungan antar variabel bersifat linier dan normal yang masing-masingnya akan dijelaskan sebagai berikut:

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi hasil uji Kolmogorov-Smirnov > 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi.

##### 2) Uji linieritas

Uji linieritas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui model yang ditentukan linier. Uji linieritas menggunakan estimasi kurva yang menggambarkan hubungan linier antara variabel dependen dan variabel

independen. Jika  $\text{sig } f < 0,05$  maka variabel bebas terbukti terdapat hubungan linier dengan variabel terikat.

### 3.8.2 Uji Validitas dan Reabilitas

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian bisa digunakan atau sebaliknya. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa valid/sah berarti instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Untuk menemukan nilai validitas pada sebuah item, perlu mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika terdapat item yang tidak dapat memenuhi syarat, maka dari item tersebut tidak dapat diteliti secara lebih lanjut. Syarat yang harus dipenuhi menurut Sugiyono (2013) ialah harus mempunyai kriteria seperti berikut:

- a. Jika  $r \geq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r \leq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum x^2 \sum Y^2 - (\sum X)^2 (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

- $r_{XY}$  = Koefisien Korelasi  
 $N$  = Banyaknya Sampel

$\Sigma X$	=	Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel
$\Sigma XY$	=	Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel Y

## 2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan suatu instrument dipakai berkali-kali dalam mengukur objek yang sama akan mendapatkan hasil data yang sama. Reliabilitas menurut Sugiyono (2013), yaitu derajat konsistensi atau keajengan data pada interval waktu tertentu. Berdasarkan definisi yang tertera di atas, maka dapat disimpulkan bahwa reabilitas merupakan suatu karakteristik yang berkaitan dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan.

Pada penelitian kali ini, peneliti dalam melakukan pengujian reliabilitas kuesioner menggunakan metode *Alpha Cronbach*( $\alpha$ ). Menurut Sugiyono

$$R=\alpha = R= \frac{N}{N-1} \left( \frac{S^2(1-\sum S_i^2)}{s^2} \right)$$

(2010) dengan rumus sebagai berikut :

Keterangan :

A	=	Koefisien Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>
S <sup>2</sup>	=	Varians skor keseluruhan
S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	=	Varians masing-masing item

Terdapat kriteria dalam menilai reliabilitas instrumen pada penelitian ini dimana merujuk pada pendapat (Nunnally, 1967 dalam Ghazali, 2007) "Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.



### 3.9 Analisis Data

#### 3.9.1 Path Analysis

*Path analysis* atau yang biasa dikenal analisis jalur dipakai ketika menganalisis pola hubungan diantara variabel (Supriyanto dan Maharani., 2013). Tujuan dari model ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung dari seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat (Ridwan dan Kuncoro dalam Supriyanto dan Maharani, 2013).

Tahapan analisis yang dilakukan dengan menggunakan *path analysis* menurut Solimun (2002) antara lain:

1. Merancang model berdasarkan konsep dan teori

Paradigma jalur terdiri dari dua macam anak panah, antara lain:

- 1) Anak panah satu arah yang menunjukkan pengaruh langsung dari variabel bebas pada variabel terikat.
- 2) Anak panah yang menunjukkan pengaruh tidak langsung dari variabel bebas pada variabel terikat melalui variabel mediasi.

2. Pemeriksaan terhadap asumsi yang mendasari

Asumsi yang mendasari *path* antara lain:

- 1) Relasi antara variabel bersifat linier dan adaptif (mudah menyesuaikan diri).
- 2) Hanya model rekursif yang dapat dipertimbangkan yaitu hanya sistem aliran kausal. Namun, analisis jalur tidak dapat diaplikasikan pada model yang mengandung kausal
- 3) Variabel endogen setidaknya dalam ukuran interval.
- 4) *Observed* variabel diukur secara tepat (instrumen pengukuran

variabel dan reliabel).

- 5) Model yang telah dianalisis perlu dispesifikasikan dengan benar dan diikuti oleh teori-teori dan konsep-konsep yang relevan.

### 3. Pemeriksaan validitas model

Asumsi yang terpenuhi atau tidak yang melandasi suatu model menentukan sah atau tidak model itu sendiri. Validitas model memiliki dua jenis indikator ketika melakukan analisis jalur, yaitu:

#### 1) Koefisien determinasi total

Total keberagaman data dapat dijelaskan oleh model yang dapat diukur menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2_m = 1 - P^2_{e1}P^2_{e2} \dots P^2_{ep}$$

Dalam hal ini interpretasi terhadap  $R^2$  dengan interpretasi koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada analisis regresi adalah sama.

#### 2) *Theory trimming*

Uji validasi koefisien *path* di setiap jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan regresi. Dengan menggunakan nilai p dari uji t, yaitu pengujian koefisien regresi variabel dapat dilakukan dengan parsial. Menurut teori trimming, jalur-jalur yang non signifikan dibuang sehingga dapat memperoleh model yang didukung dengan data empiris.

### 4. Interpretasi hasil analisis

- 1) Dengan memperhatikan hasil validasi model.
- 2) Menghitung pengaruh total pada setiap variabel yang berpengaruh secara kausal terhadap variabel endogen.

### 3.9.2 Uji Mediasi Sobel Test

Prosedur Sobel (Ghozali, 2011) dapat digunakan dalam melakukan pengujian hipotesis mediasi yang dikenal sebagai *Sobel test* atau uji Sobel. *Sobel test* dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat Z. Dalam menguji signifikansi pengaruh tidak langsung diperlukan penghitungan nilai  $t$  dari koefisien  $ab$  dengan rumus dibawah ini:

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

Nilai  $t$  hitung dibandingkan dengan nilai nilai  $t$  tabel. Ketika nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel, maka terdapat pengaruh mediasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT Pertiwi Agung dikenal sebagai salah satu perusahaan farmasi yang beroperasi di Indonesia sejak lama. Perusahaan ini juga biasa dikenal dengan nama Landson yang berdiri pada tahun 1966. Kepemilikan perusahaan ini telah diambil alih oleh Mensa Group pada tahun 1984. Guna meningkatkan *image*, perusahaan tersebut melakukan reorganisasi secara struktural dan pembentukan suatu tim manajemen profesional dengan melakukan peningkatan kualitas produk, memperkuat jaringan pemasaran, dan keuangan.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

###### **A. Visi Perusahaan**

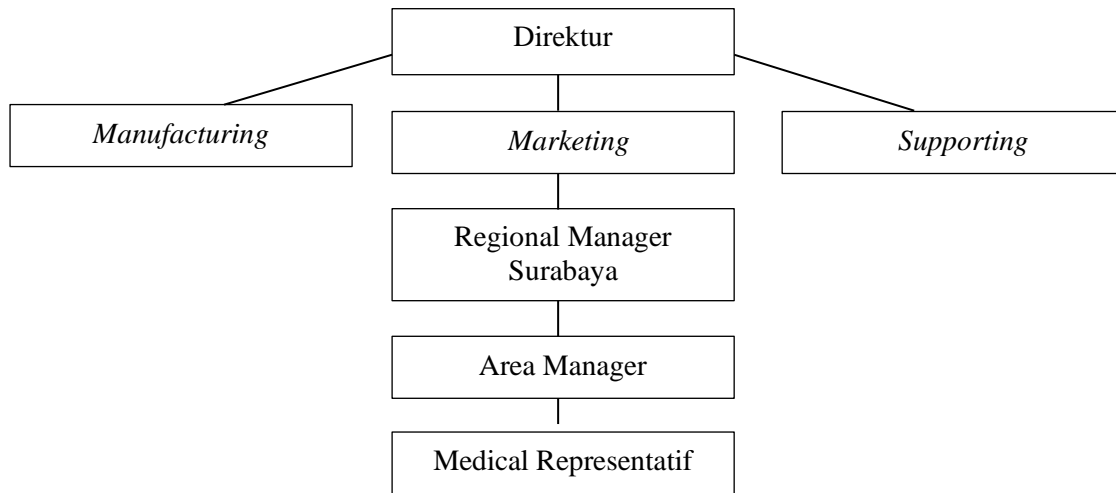
Menjadi *one of the leading companies* atau salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia dan dikenal di pasar global dalam bidang produk kesehatan.

###### **B. Misi Perusahaan**

Untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, perusahaan berusaha menyediakan produk kesehatan bermutu, terpercaya, dan bermanfaat.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pertiwi Agung



## 4.2 Pembahasan Subjek Penelitian

### 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Narasumber

Peneliti membagi karakteristik narasumber yang terdiri dari, gender, umur pekerja, dan lama bekerja. Terdapat 40 sampel karyawan, pada penelitian ini hasil analisis karakteristik narasumber dicantumkan pada bagian lampiran secara lengkap. Hasil penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### 4.2.1.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Gender

Deskripsi karakteristik narasumber berdasarkan gender disajikan pada tabel

4.1 dibawah ini:

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Narasumber Berdasarkan Gender**

No	Gender	Jumlah Narasumber	%
1	Laki-laki	26	65 %
2	Perempuan	14	35 %
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan data dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa *medical representative*

dengan gender laki-laki sejumlah 26 atau 65% dan perempuan sejumlah 24 atau 35% . Hal ini mengindikasikan bahwa pada PT. Pertiwi Agung lebih banyak mempekerjakan gender laki-laki sebagai *medical representative*

#### 4.2.1.3 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Umur

Deskripsi karakteristik narasumber berdasarkan umur dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Narasumber Berdasar pada Umur**

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
< 27 tahun	13	32,5 %
> 27 tahun	27	67,5 %
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan data dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa *medical representative* dengan umur dibawah 27 tahun sebesar 32,5 % atau 13 orang sedangkan *medical representative* dengan umur 27 tahun keatas sebesar 67,5% atau 27 orang. dari tabel tersebut dapat disimpulkan mereka yang berumur lebih dewasa lebih dibutuhkan daripada mereka yang berumur lebih muda.

#### 4.2.1.4 Deskripsi Narasumber Berdasar pada Lama Bekerja

Deskripsi karakteristik narasumber berdasar pada lama bekerja dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasar pada Lama Bekerja**

Lama Bekerja	Frekuensi	%
< 2 tahun	10	25 %
> 2 tahun	30	75 %
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan data dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa *medical representative*

dengan lama bekerja 2 tahun kebawah sebesar 25 % atau 10 orang sedangkan *medical representative* dengan lama bekerja lebih dari 2 tahun sebesar 75 % atau 30 orang. dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak *medical representative* yang telah bekerja sebagai karyawan tetap karena telah bekerja lebih dari 2 tahun.

#### 4.2.2 Deskripsi Jawaban Narasumber

Setelah penelitian dilakukan dan memperoleh jawaban narasumber melalui pembagian kuesioner, maka jawaban yang dihasilkan terkait variabel independent yaitu kepuasan kerja (X1), iklim organisasi (X2), variabel mediasi yaitu variabel komitmen organisasi (M), dan variabel dependent yaitu perilaku kewargaan organisasi (Y). Deskripsi jawaban narasumber ditunjukkan pada penjelasan dibawah ini:

##### 3.9.2.1 Variabel Kepuasan Kerja (X1)

Distribusi jawaban narasumber dari variabel Kepuasan Kerja (X1) dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Deskripsi jawaban narasumber variabel Kepuasan Kerja (X1)**

Item	Frekuensi Narasumber					T	Presentase Narasumber					T %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
X1.1	0	3	4	14	19	40	0	7.5	10	35	47.5	100	4.23
X1.2	0	2	3	17	18	40	0	5	7.5	42.5	45	100	4.28
X1.3	0	1	4	14	21	40	0	2.5	10	35	52.5	100	4.38
X1.4	0	1	3	19	17	40	0	2.5	7.5	47.5	42.5	100	4.30
X1.5	0	0	4	15	21	40	0	0	10	37.5	52.5	100	4.43
X1.6	0	2	3	17	18	40	0	5	7.5	42.5	45	100	4.28
X1.7	0	1	3	18	18	40	0	2.5	7.5	45	45	100	4.33
X1.8	0	0	4	21	15	40	0	0	10	52.5	37.5	100	4.28

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Dapat diketahui dari tabel 4.4 bahwa total jawaban dari 40 narasumber berjumlah 320 dimana terdiri dari 8 pertanyaan. Jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan tersebut sebagian besar adalah setuju dan sangat setuju. Presentase jawaban tertinggi bernilai 52,5 % sedangkan yang terendah bernilai 2,5 %.

#### 4.2.2.2 Variabel Iklim Organisasi (X2)

Distribusi jawaban narasumber dari variabel Iklim Organisasi (X2) dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Deskripsi jawaban narasumber variabel Iklim Organisasi (X2)**

Item	Frekuensi Narasumber					T	Presentase Narasumber					T %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
X2.1	0	0	2	28	10	40	0	0	5	70	25	100	4.29
X2.2	0	0	0	24	16	40	0	0	0	60	40	100	4.4
X2.3	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
X2.4	0	0	1	26	13	40	0	0	2.5	65	32.5	100	4.30
X2.5	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
X2.6	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38
X2.7	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
X2.8	0	0	2	20	18	40	0	0	5	50	45	100	4.4
X2.9	0	0	2	16	22	40	0	0	5	40	55	100	4.5
X.2.10	0	0	1	21	18	40	0	0	2.5	52.5	45	100	4.43
X.2.11	0	0	2	22	16	40	0	0	5	55	40	100	4.35
X.2.12	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Dapat diketahui dari tabel 4.5 bahwa total jawaban dari 40 narasumber berjumlah 480 dimana terdiri dari 12 pertanyaan. Jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan tersebut sebagian besar adalah setuju dan sangat setuju. Presentase jawaban tertinggi bernilai 60 % sedangkan yang terendah bernilai 2.5 %.

#### 4.2.2.3 Variabel Perilaku kewargaan Organisasional (Y)

Distribusi jawaban narasumber dari variabel perilaku kewargaan organisasional (Y) dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Deskripsi jawaban narasumber variabel Perilaku kewargaan Organisasional (Y)**

Item	Frekuensi Narasumber					Total	Presentase Narasumber					Total %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
Y.1	0	0	2	20	18	40	0	0	5	50	45	100	4.40
Y.2	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.3
Y.3	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38
Y.4	0	0	2	31	7	40	0	0	5	77.5	17.5	100	4.13
Y.5	0	0	3	27	10	40	0	0	7.5	67.5	25	100	4.18



Y.6	0	0	2	27	11	40	0	0	5	67.5	27.5	100	4.23
Y.7	0	0	3	32	5	40	0	0	7.5	80	12.5	100	4.05
Y.8	0	0	3	29	8	40	0	0	7.5	72.5	20	100	4.13
Y.9	0	0	2	25	13	40	0	0	5	62.5	32.5	100	4.28
Y.10	0	0	1	31	8	40	0	0	2.5	77.5	20	100	4.18

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Dapat diketahui dari tabel 4.6 bahwa total jawaban dari 40 narasumber berjumlah 400 dimana terdiri dari 10 pertanyaan. Jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan tersebut sebagian besar adalah setuju dan sangat setuju. Presentase jawaban tertinggi bernilai 80 % sedangkan yang terendah bernilai 2.5 % .

#### 4.2.2.4 Variabel Komitmen Organisasi (Z)

Distribusi jawaban narasumber dari variabel Komitmen Organisasi (Z) dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Deskripsi jawaban narasumber variabel Komitmen Organisasi (Z)**

Item	Frekuensi Narasumber					Total	Presentase Narasumber					Total %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
Z.1	0	0	1	19	20	40	0	0	2.5	47.5	50	100	4.48
Z.2	0	0	2	27	11	40	0	0	5	67.5	27.5	100	4.23
Z.3	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.30
Z.4	0	0	0	24	16	40	0	0	0	60	40	100	4.40
Z.5	0	0	3	19	18	40	0	0	7.5	47.5	45	100	4.38
Z.6	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
Z.7	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38
Z.8	0	0	3	19	18	40	0	0	7.5	47.5	45	100	4.38
Z.9	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.30
Z.10	0	0	1	22	17	40	0	0	2.5	55	42.5	100	4.40
Z.11	0	0	2	21	17	40	0	0	5	52.5	42.5	100	4.38
Z.12	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.30

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Dapat diketahui dari tabel 4.7 bahwa total jawaban dari 40 narasumber berjumlah 480 dimana terdiri dari 12 pertanyaan. Jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan tersebut sebagian besar adalah setuju dan sangat setuju.

Presentase jawaban tertinggi bernilai 67,5 % sedangkan yang terendah bernilai 2,5 % .

#### 4.2.3 Uji Instrumen Data

##### 4.2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas ini akan menunjukkan sejauh mana data yang diperoleh dan terkumpul tidak menyimpang dari variabel yang diteliti. Valid tidaknya indikator instrumen dapat diketahui dari perbandingan indeks korelasi *product moment* dengan nilai signifikan 5% dan nilai kritis sebesar 0,30.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	Sig.	Keterangan
<b>Kepuasan Kerja</b>	X1.1	0.791	0,000	Valid
	X1.2	0.812	0,000	Valid
	X1.3	0.753	0,000	Valid
	X1.4	0.854	0,000	Valid
	X1.5	0.690	0,000	Valid
	X1.6	0.819	0,000	Valid
	X1.7	0.813	0,000	Valid
	X1.8	0.734	0,000	Valid
<b>Iklim Organisasi</b>	X2.1	0.426	0,006	Valid
	X2.2	0.428	0,006	Valid
	X2.3	0.438	0,005	Valid
	X2.4	0.479	0,002	Valid
	X2.5	0.512	0,001	Valid
	X2.6	0.413	0,008	Valid
	X2.7	0.482	0,002	Valid
	X2.8	0.625	0,000	Valid
	X2.9	0.636	0,000	Valid
	X2.10	0.466	0,002	Valid
	X2.11	0.607	0,000	Valid
	X2.12	0.442	0,004	Valid
<b>Perilaku Kewargaan Organisasi</b>	Y1	0.707	0,000	Valid
	Y2	0.611	0,000	Valid
	Y3	0.427	0,006	Valid
	Y4	0.541	0,000	Valid
	Y5	0.482	0,002	Valid
	Y6	0.644	0,000	Valid
	Y7	0.630	0,000	Valid
	Y8	0.538	0,000	Valid

<b>Komitmen Organisasi</b>	Y9	0.431	0,006	Valid
	Y10	0.452	0,003	Valid
	Z1	0.414	0,008	Valid
	Z2	0.546	0,000	Valid
	Z3	0.567	0,000	Valid
	Z4	0.401	0,010	Valid
	Z5	0.671	0,000	Valid
	Z6	0.526	0,000	Valid
	Z7	0.622	0,000	Valid
	Z8	0.648	0,000	Valid
	Z9	0.567	0,000	Valid
	Z10	0.417	0,007	Valid
	Z11	0.586	0,000	Valid
	Z12	0.416	0,008	Valid

Sumber : data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa seluruh indikator nilai koefisien korelasi ( $r$ )  $> 0,30$  dan nilai sig.  $< 0,05$  yang artinya bahwa seluruh item-item pertanyaan telah valid dan layak digunakan.

#### 4.2.3.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Standard Nilai	Keterangan
Kepuasan kerja	0,909	0,60	Reliabel
Iklim organisasi	0,726	0,60	Reliabel
Perilaku kewargaan organisasi	0,738	0,60	Reliabel
Komitmen organisasi	0,773	0,60	Reliabel

Sumber : data diolah 2021

Berdasar pada Tabel 4.9 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan kerja, iklim organisasi, perilaku kewargaan organisasi, komitmen organisasi  $> 0,60$  oleh sebab itu dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini telah reliabel.

#### 4.2.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti telah berdistribusi normal atau sebaliknya.. Dalam melakukan pengujian normalitas, penelitian ini menggunakan metode uji *Kolmogorov-Smirnov*. Asumsi normalitas dapat dikatakan terpenuhi jika uji *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$ .

**Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas**

Model	Sig.	Keterangan
X terhadap Z	0,200	Normalitas Terpenuhi
X dan Z terhadap Y	0,200	Normalitas Terpenuhi

Sumber : data diolah 2021

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi karena nilai dari uji *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu X terhadap Z 0,200 dan X dan Z terhadap Y 0,200  $> 0,05$ .

##### 4.2.4.2 Uji Linieritas

Uji Linearitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk melihat hubungan linear variabel yang diteliti. Apabila nilai dari *Deviation from linearity*  $> 0,05$  dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki hubungan linier terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas**

Model	Deviation from Linearity X1	Deviation from Linearity X2	Keterangan
X ke Z	0,200	0,350	Linier
X ke Y	0,287	0,130	Linier
Z ke Y	0,254		Linier

Sumber : data diolah 2021

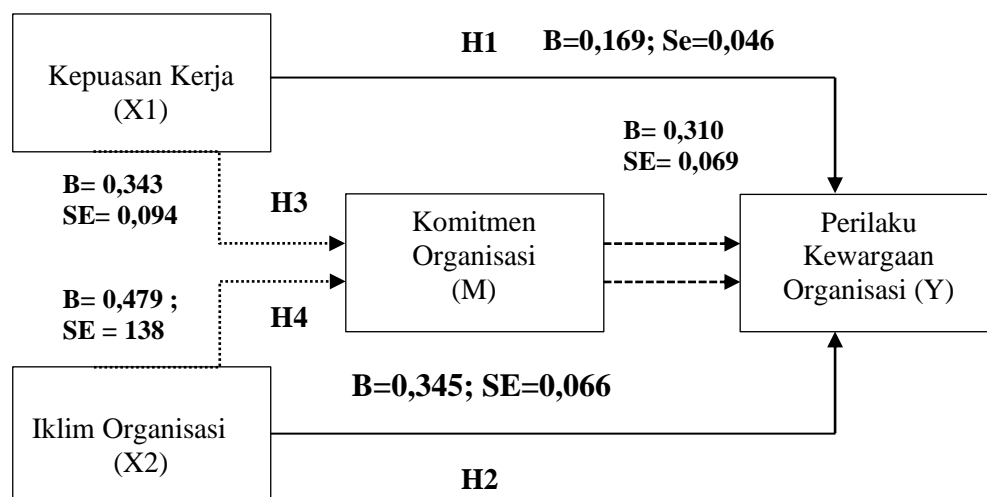
Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa semua model penelitian linier karena nilai *deviation from linearity*  $> 0,05$ .

#### 4.2.5 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

*Path Analysis* dipakai dalam menguji pengaruh variabel mediasi. Koefisien jalur menunjukkan kuatnya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Model analisis jalur pada penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali, seperti berikut:

1. Model pertama dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel mediator, model analisis jalur yaitu X1, dan X2 terhadap variabel mediator (Y).
2. Model kedua dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel mediator menjadi variabel independen dan sekaligus dihubungkan pada variabel dependen (Z). Model analisis jalur yaitu X1, X2, dan Y terhadap variabel dependen (Z).

Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur Path



**Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur Path (Path Analysis)**

No.	Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal	
		Langsung	Tidak Langsung
1.	X1 Terhadap Y	0,169	
2.	X2 Terhadap Y	0,345	
3.	X1 Terhadap Y Melalui Z		$(0,343 + 0,310) = 0,653$
4.	X2 Terhadap Y Melalui Z		$(0,479 + 0,310) = 0,789$

Sumber : data diolah 2021

Berdasarkan path analysis yang terdapat pada table 4.12 diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung (X1) terhadap (Y) sebesar 0,169.
2. Pengaruh Langsung (X2) terhadap (Y) sebesar 0,345.
3. Pengaruh Tidak langsung (X1) terhadap (Y) melalui (Z) sebagai variabel Mediator sebesar 0,653.
4. Pengaruh Tidak langsung (X2) terhadap (Y) melalui (Z) sebagai variabel Mediator sebesar 0,789.

#### 4.2.6 Uji Hipotesis

##### 4.2.6.1 Uji T

Uji t merupakan pengujian regresi yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi secara parsial, yaitu antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dapat

dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13 Uji X1, X2 terhadap Y**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,155	2,680		,804	,427		
Kepuasan kerja	,169	,046	,283	3,688	,001	,474	2,108
iklim_organisasi	,345	,066	,395	5,208	,000	,487	2,055

a. Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi

Berdasarkan Tabel 4.13 Diketahui Persamaan regresi adalah :

$$Y = 2,155 + 0,169 X1 + 0,345 X2$$

Sehingga bisa dijabarkan bahwa apabila variabel lain dalam keadaan tetap atau bernilai nol maka apabila ada peningkatan 1 poin perilaku kewargaan organisasi akan meningkat sebesar 2,155 poin, koefisien variabel kepuasan kerja bernilai 0,169 sehingga apabila ada peningkatan 1 poin maka kepuasan kerja akan meningkat 0,169, koefisien variabel iklim organisasi bernilai 0,345 sehingga apabila ada peningkatan 1 poin maka iklim organisasi akan meningkat 0,345. Tingkat signifikansi untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

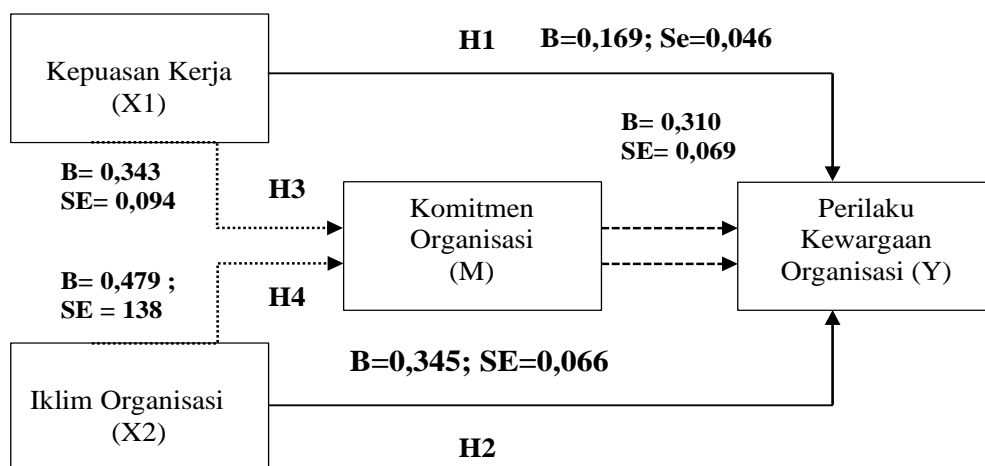
1. Variabel kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi memiliki p value  $0,001 < 0,05$  sehingga hipotesis yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi diterima
2. Variabel iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi memiliki p

value  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis yang menyatakan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi diterima.

#### 4.2.6.2 Uji Sobel (Uji Mediasi)

Uji sobel digunakan untuk menguji pengaruh variabel mediator. Berikut gambar pengujian sobel test:

**Gambar 4.3 Hasil Analisis Jalur Path**



##### a) Uji Sobel X1-Z Y

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui nilai

$B1 = 0,343$  dan  $SE1 = 0,094$

$B2 = 0,310$  dan  $SE2 = 0,069$

Nilai tersebut didistribusikan kedalam rumus berikut.

$$t = \frac{B1 * B2}{\sqrt{(B2^2 SE1^2) + (B1^2 SE2^2)}}$$

$$t = \frac{0,343 * 0,310}{\sqrt{((0,310)^2 (0,094)^2) + ((0,343)^2 (0,069)^2)}}$$

$$t = \frac{0,10633}{0,03754}$$

$$t = 2,8324$$



Jadi nilai sobel test statistic = 2,8324, nilai  $t$  hitung sobel sebesar 2,8324 apabila dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yakni 1,96 maka  $t$  hitung (2,8324) >  $t$  tabel (1,966) sehingga hipotesis yang menyatakan komitmen organisasi memediasi antara kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi diterima.

b) Uji Sobel X2-Z Y

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui nilai

$B1 = 0,479$  dan  $SE1 = 0,138$

$B2 = 0,310$  dan  $SE2 = 0,069$

Nilai tersebut didistribusikan kedalam rumus berikut.

$$t = \frac{B1 * B2}{\sqrt{(B2^2 SE1^2) + (B1^2 SE2^2)}}$$

$$t = \frac{0,479 * 0,310}{\sqrt{((0,310)^2 (0,138)^2) + ((0,479)^2 (0,069)^2)}}$$

$$t = \frac{0,14849}{0,05406}$$

$$t = 2,747$$

Jadi nilai sobel test statistic = 2,747, nilai  $t$  hitung sobel sebesar 2,747 apabila dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yakni 1,96 maka  $t$  hitung (2,747) >  $t$  tabel (1,966) sehingga hipotesis yang menyatakan komitmen organisasi memediasi antara iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi diterima.

#### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah diuraikan bahwa Kepuasan kerja dan iklim organisasi sebagai variabel bebas, komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dan perilaku kewargaan organisasi sebagai variabel terikat. Diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi

begitu juga dengan iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. berikut penjelasan implikasi dari masing-masing variabel.

#### 4.3.1 Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Berdasarkan hasil analisis jalur yang menunjukkan pengaruh Kepuasan Kerja (X1) secara langsung berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Pertiwi Agung di peroleh nilai sebesar 0,169. Sedangkan berdasarkan hasil uji t didapat nilai signifikansi variabel kepuasan kerja (X1) sebesar 0,001. Dikarenakan hasil penelitian lebih kecil dari pada standar nilai signifikansi yaitu 0,05, maka H1 diterima yaitu kepuasan kerja (X1) secara langsung berpengaruh terhadap variabel Perilaku kewargaan organisasi (Y). Dimana seseorang yang mempunyai kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap atau tingkah laku yang positif terhadap pekerjaan, mereka dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, dan dapat meningkatkan prestasi-prestasi kerja.

Hasil penelitian ini serupa dengan apa yang dikemukakan oleh Organ dan Ryan (dalam Luthans,2006) yang membuktikan bahwa Kepuasan kerja seseorang karyawan dapat meningkatkan partisipasi dalam perilaku kewargaan organisasi, misalnya bekerja dengan giat, suka rela untuk aktifitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan membuat komentar positif mengenai organisasi. Selain itu hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Suwandana (2016) serta Sengkley dkk (2018) dimana kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Dalam pandangan Islam pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan tertuang QS. At-Taubah Ayat 105 yang berbunyi :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَلَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah akan melihat apa yang telah dikerjakan termasuk dalam bekerja dimana juga termasuk memberikan kepuasan kerja sehingga sebagai seorang muslim hendaknya bekerja dengan giat dan semangat. Selain itu, bekerja bukanlah sekadar untuk mendapatkan materi, tetapi lebih jauh dan lebih dalam dari itu. Bekerja sebagai upaya mewujudkan firman Allah sebagai bagian dari keimanan. Dengan demikian, bekerja merupakan aktivitas yang mulia. Dengan bekerja, seseorang dapat melaksanakan perintah-perintah Allah SWT lainnya, seperti zakat, infak, dan sedekah.

#### 4.3.2 Pengaruh Langsung Iklim Organisasi (X2) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Berdasarkan hasil analisis jalur, menunjukkan pengaruh Iklim Organisasi (X2) secara langsung berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Pertiwi Agung di peroleh nilai sebesar 0,345. Sedangkan berdasarkan hasil uji t didapat nilai signifikansi variabel iklim organisasi (X2) sebesar 0,000. Dikarenakan hasil penelitian lebih kecil dari pada standar nilai signifikansi yaitu 0,05, maka H1 diterima yaitu kepuasan kerja (X1) secara langsung berpengaruh terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi (Y). Dimana ketika iklim organisasi bagus, hal tersebut dapat meningkatkan semangat kerja, saling membantu antar karyawan dan juga kerelaan untuk bekerja lebih demi PT. Pertiwi Agung. Vannecia (dalam Lubis, 2015)

juga menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi salah satunya adalah iklim organisasi.

Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Pudjiomo & Sahrah (2019) Menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Wasposito & Minadaniati (2012), dan Oktavia & Laily (2017).

Pandangan Islam yang berkaitan dengan hasil penelitian ini dibahas pada surah Al Hujurat ayat 13 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاهُ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاهُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya :

*“Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.”*

Dapat dicerna dari ayat tersebut bahwa, secara alamiah Allah SWT. menciptakan manusia dalam kelompok-kelompok, yang nantinya manusia sendiri mengolektifkan diri dalam ruang-ruang lingkup organisasi yang lebih spesifik. Di dalam Organisasi tersebut, persepsi-persepsi individu timbul mengenai aspek lingkungan organisasinya.

Persepsi tersebut akan mempengaruhi perilaku mereka dalam melaksanakan pekerjaan dan juga mempengaruhi kinerja mereka serta kemudian mempengaruhi kinerja organisasi tersebut (Rachman, 2013). Selain itu bekerja juga merupakan suatu bentuk ketakwaan pada Allah SWT, hal tersebut dikarenakan bekerja merupakan aktivitas yang mulia. Dengan bekerja, seseorang dapat melaksanakan perintah-perintah Allah SWT lainnya, seperti zakat, infak, dan sedekah.

#### 4.3.3 Pengaruh Tidak Langsung Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

Berdasarkan analisis jalur menunjukkan kepuasan kerja (X1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y) melalui komitmen organisasi (Z) pada PT Pertiwi Agung diperoleh nilai Sebesar  $(0,343 + 0,310) = 0,653$ . Sedangkan berdasarkan hasil output Uji Sobel didapat nilai 2,834 apabila dibandingkan dengan nilai t tabel yakni 1,96 maka  $t \text{ hitung } 2,834 > t \text{ tabel } 1,96$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi (Z) berhasil memediasi hubungan kepuasan kerja (X1) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y). Dimana seseorang mempunyai Kepuasan kerja yang tinggi maka seseorang tersebut akan menunjukkan sikap atau tingkah laku yang positif terhadap pekerjaan, mereka dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya, dan dapat meningkatkan prestasi-prestasi kerja pada PT. Pertiwi Agung. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyanto, dkk (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan perilaku kewargaan organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Pradhiptya (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasi.

Pandangan Islam terkait pembahasan tersebut tertera pada Surat Fussilat ayat 30 yang berbunyi :

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا  
بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ

Yang Artinya :

*“Sesungguhnya orang-orang yang berkata, “Tuhan kami adalah Allah” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat-malaikat akan turun kepada mereka (dengan berkata), “Janganlah kamu merasa takut dan janganlah kamu bersedih hati; dan bergembiralah kamu dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu.”*

Dari ayat di tersebut dapat dipahami bahwa dengan adanya keteguhan hati yang kuat (keyakinan) dalam diri karyawan maka hal ini akan mendorong karyawan untuk tetap konsisten secara lahir maupun batin dalam menjalani masa kerjanya dengan pihak organisasi sampai tujuan bersama dapat tercapai. Keteguhan hati yang penuh keyakinan untuk tetap konsisten inilah yang disebut dengan istiqomah. Istiqomah tersebut juga akan menimbulkan perilaku kewargaan organisasi dimana orang yang istiqomah akan menganggap bahwa dalam bekerja bukanlah sekadar untuk mendapatkan materi, tetapi lebih jauh dan lebih dalam dari itu, bekerja merupakan suatu bentuk ketakwaan pada Allah SWT. Demikian juga Kepuasan kerja yang merupakan balasan untuk orang yang beristiqomah adalah dimana hal tersebut merupakan janji Allah kepada makhluknya, maka janganlah manusia meragukan janji tersebut.

#### 4.3.4 Pengaruh Tidak Langsung Iklim Organisasi (X2) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

Berdasarkan analisis jalur menunjukkan iklim organisasi (X2) berpengaruh

secara tidak langsung terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y) melalui komitmen organisasi (Z) pada PT Pertiwi Agung diperoleh nilai Sebesar  $(0,479 + 0,310) = 0,475$ . Sedangkan berdasarkan hasil output Uji Sobel didapat nilai 2,747 apabila dibandingkan dengan nilai t tabel yakni 1,96 maka  $t \text{ hitung } 2,747 > t \text{ tabel } 1,96$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi (Z) berhasil memediasi hubungan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y).

Hasil Penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Luthan (2006) Dimana ketika iklim organisasi dirasa bagus, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya, begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

Pandangan Islam terkait pembahasan tersebut tertera pada Surat Al-Qasas Ayat 77 yang berbunyi :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ  
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”.

Dari ayat di tersebut dapat dipahami bahwa didalam bekerja, iklim organisasi yang baik juga merupakan nikmat yang diberikann Allah SWT wujud syukur yang harus kita lakukan adalah dengan menjaga keteguhan hati dan konsisten pada organisasi tersebut serta tidak membuat kerusakan, sehingga perilaku kewargaan

organisasi terwujud. Hal tersebut dapat tercermin dengan perilaku karyawan yang membantu dan berbuat baik terhadap rekan kerjanya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja (X1) secara langsung berpengaruh terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi (Y). Dimana seseorang yang mempunyai Kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap atau tingkah laku yang positif terhadap pekerjaan, mereka dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, dan dapat meningkatkan prestasi-prestasi kerja pada PT. Pertiwi Agung.
2. Kepuasan kerja (X1) secara langsung berpengaruh terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi (Y). Dimana ketika iklim organisasi bagus, hal tersebut dapat meningkatkan semangat kerja, saling membantu antar karyawan dan juga kerelaan untuk bekerja lebih demi PT.Pertiwi Agung.
3. Kepuasan kerja (X1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y) melalui komitmen organisasi (Z). Dimana seseorang mempunyai Kepuasan kerja yang tinggi maka seseorang tersebut akan menunjukkan sikap atau tingkah laku yang positif terhadap pekerjaan, mereka dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya, dan dapat meningkatkan prestasi-prestasi kerja pada PT. Pertiwi Agung. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

4. Komitmen organisasi (Z) berhasil memediasi hubungan iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y). Dimana ketika iklim organisasi dirasa bagus, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya, begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian dengan berjudul pengaruh kepuasan kerja, iklim organisasi, terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator ini kepada PT.Pertiwi Agung yaitu hendaknya dapat mempertahankan sistem gaji kepada *medical representative* karena hal tersebut terbukti dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi sehingga dapat menjaga dan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi. Selain itu berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa hubungan antara *medical representative* sangat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi oleh karena itu sebaiknya *Area manager* dapat menjaga hubungan baik antara *medical representative* agar iklim organisasi dapat terjaga sehingga perilaku kewargaan organisasi dapat seterusnya diterapkan oleh *medical representative*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H. (2002). *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen dan Kinerja Pegawai Lingkungan Pemerintah Kota Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Apriyana, I. K., Widayani, A. A., & Purnawati, N. L. (2021). Pengaruh Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi dan Dukungan Organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (OCB) Pada Karyawan Lpd di Desa Adat Penarungan. *Jurnal EMAS*, 2(2).
- Arikunto, S. (2006). *Pengertian Hipotesis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanti, D. E. (2012). Dampak Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Manajerial*, 11(21), 70.
- Darmawan, K. A., & Satrya, I. G. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasional Terhadap Organizational Behaviour Karyawan. *E-Journal Manajemen Unud*, 7(5).
- Darmawanti, A., Hidayati, L. N., & Herlina, D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Jurnal Economia*, 9(1).
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2002). *Organizational Citizenship Behaviour. Human Behaviour at Work. Eleven edition*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Dewanggana, B. D., Paramita, P. D., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang berdampak pada Prestasi Kerja Karyawan pada PT.PLN APP Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).
- Dewi, N. L., & Suwandana, I. G. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(9).
- Diana, N. I. (2012). Organizational Citizenship Behaviour dalam Islam. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 1(2), 141-148.
- Edowati, D. (1992). *Iklim Organisasi, Nilai Individu, dan Komitmen Terhadap Organisasi: Suatu Studi Perbandingan pada Bank Pemerintah dan Bank Swasta Asing di Jakarta*. Universitas Indonesia. Fakultas Psikologi .
- Fazriyah, M., & Hartono, E. (2018). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *International Symposium on Social Sciences, Education and Humanities (ISSEH)*, 306(1).
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2004). *Komitmen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hamidah, R. A., & Nur, A. N. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Prosiding Seminar Nasional 2020*, 1(1).
- Hardjana, A. (2006). Iklim Organisasi : Lingkungan Kerja Manusiawi. *Imu Komunikasi*, 3(1), 1-36.
- Hariandjaya, M. T. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Harumi, T. A., & Riana, I. G. (2009, Maret). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Penaruh Keadilan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol 7(No.1), 93-108.
- Hassanreza, Z., & Keyvan, S. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and

- organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.
- Hidayat. (2014). Faktor-Faktor Komitmen Organisasi Serta Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *Journal Neo Bisnis*, 8(1), 1-14.
- Hindristina, i. K., Sujana, I. W., & Novarini, N. N. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) Pada Karyawan PT. Kindo Ritel Prima. *Jurnal EMAS*, 2(1).
- Huang, T. C., & Hsiao, W. J. (2007). The causal relationship between job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Social Behavior and Personality*, 35(9), 1265-1275.
- Ichsan, W. (2020). Hubungan Iklim Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pada Guru Honorer Di Sma Nahdlatul Ulama Kota Pagaram. *Skripsi Uin Raden Fatah Palembang.*, 15-46.
- Jafri, M. H. (2012). Influence of psychological contract breach on organizational citizenship behaviour and trust. *Psychological Studies*, 57(1), 29-36.
- Jahangir, N., Akba, M. r., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents. *RAC University Journal*, 1.
- Karim, F., & Omar, R. (2012). Impact of Job Satisfaction, Perceived Organizational Justice and Employee Empowerment on Organizational Commitment in Semi-Government Organizations of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(4), 92-104.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2004). Organizational Behavior. *Fifth Edition*.
- Kumar, K. (2009). Linking the 'Big Five' Personality Domains to Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Psychological Studies*, 1(4).
- Locke, E. (1997). *Esensi Kepemimpinan (terjemahan)*. Jakarta: Mitra Utama.
- Lubis, M. S. (2015 ). Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Pembentukan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan dalam rangka Peningkatan Kinerja. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3(2): 75-84.
- Lubis, M. S. (2015). Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Pembentukan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan dalam rangka Peningkatan Kinerja. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3(2).
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: PT. Andi.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Organizational Behaviour. An Evidence-Based Approach* . New York: McGraw-Hill International Edition .
- Mahardika, I. N., & Wibawa, I. M. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(1).
- Mehboob, F., & Niaz, A. B. (2012). Job Satisfaction As A Predictor Of Organizational Citizenship Behavior A Study Of Faculty Members At Business Institutes. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 3(9).
- Nisa, H. D., Suharsono, H., & Ingarianti, T. M. (2012). Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan . *Prosiding Seminar Nasional*, 83-103.
- Oktavia, D. C., & Laily, N. (2017, Oktober). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(10).
- Panggabean, M. (2004). *Manajemen Sumber daya Manusia, Cetakan Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Partini, N. M., & Dewi, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan organisasi di Hotel Pertiwi Bisma 2 Ubud. *E-Jurnal Manajemen*, 9(8).
- Pradhiptya, A. R. (2013.). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan mediasi komitmen organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*,

342-352.

- Prasetio, A. P., Siregar, S., & Lutarlean, B. S. (2015). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(2).
- Pudjiomo, W. S., & Sahrah, A. (2019, Agustus ). Pengaruh Iklim Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap OCB Pegawai. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 21(2), 78-88.
- Purnama, C. (2013). Influence Analysis of Organizational Culture Organizational Commitment Job and Satisfaction Organizational Citizenship Behavior (OCB) Toward Improved Organizational Performance. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5).
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso M, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).
- Rachman, B. (2013). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dinas ketenagakerjaan kota Malang. *Skripsi Univesritas Islam Negeri Malang*.
- Ridwan, E., & Kuncoro, A. (2013). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Rini, D. P., Rusdarti, & Suparjo. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Plasa Simpanglima Semarang. *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Robbins S. P. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. . Jakarta: Erlangga.
- Robbins S. P., & Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rofiatun, & Masluri. (2011). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Motivasi Pada Dinas-Dinas Di Kabupaten Kudu. *Analisis Manajemen*, 5(1).
- Rohayati, A. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *SAT*, 11(1).
- Satria, Y. (2005). Hubungan Antara Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Journal Benefit*, 9(2).
- Sengkey, Y. M., Tewal, B., & Lintong, D. C. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3138-3147.
- Shweta, J., & Srirang, J. (2009). Determinants of Organizational Citizenship Behavior: A Review of Literature. *Journal of Management and Public Policy*, 1(2), 27-36.
- Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada PT. Surya Timur. *Agora*, 1(1), 808-819.
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *AGORA*, 1(1).
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta.: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukanto, H., Junarto, Y., Kaihatu, T., & Kartika, E. W. (2014). Analisa Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Dan Komitmen Berkelanjutan Terhadap Turnover Intention Di Dragon Star Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1-13.
- Sulistiyawati, N. L. (2018, September). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

- Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali. *Journal Naitonal Conference of Creative Industry*.
- Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2013). *Metode Penelitian Sumber. Daya Manusia Teori, Kuisisioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang. Press.
- \_\_\_\_\_ (2019). *Riset Manajemen SDM*. Malang: Intelegensia Media.
- Supriyanto, A. S., & Machfudz. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- \_\_\_\_\_ (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Waspodo, A. A., & Minadaniati, L. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan pada PT. Trubus Swadaya Depok. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1).
- Wexley, & Yukl. (2005). *Perilaku organisasi dan psikologi personalia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Widyanto, R., Jennie, S., & Endo, W. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen organisasional karyawan cleaning service di ISS Surabaya. *1*(1), 1-15.
- Wulandari, R., & Imron, A. (2017). Modal Sosial Medical Representative Perusahaan farmasi di Kota Madiun. *jurnal paradigma*, 5(3).

## LAMPIRAN 1








### BUKTI KONSULTASI

Nama : Mayoga Satria Adi Wiguna

NIM : 17510146

Pembimbing : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi (studi kasus pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)

No	Tanggal Bimbingan	Deskripsi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	2021-01-26	Revisi mengenai judul dan metode penelitian	
2	2021-02-04	Revisi pada bab 2 mengenai penelitian terdahulu dan cara pengurutanya	
3	2021-02-08	Revisi pada bab 2 mengenai kajian teori, spasi dan jarak penulisan	
4	2021-02-18	Revisi pada bab 2 mengenai kerangka konseptual dan model hipotesis	
5	2021-02-23	Revisi pada bab 3 mengenai Uji Validitas dan Teknik analisis data	
6	2021-05-15	Revisi bab 4 dan mengenai Kuesioner	
7	2021-06-09	Revisi mengenai Bab 4 tentang analisis data dan pembahasan serta bab 5 mengenai kesimpulan	

Malang 11, Juni 2021

Kajur / Kaprodi



Drs. Agus Sucipto, MM., CRA

## **LAMPIRAN 2**

### **BIODATA PENELITI**

Nama Lengkap : Mayoga Satria Adi Wiguna  
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 14 April 1999  
Alamat : Perumahan Banjararum Asri Blok V/9, Singosari, Malang.  
Email : mayogasad@gmail.com

#### **Pendidikan Formal**

2005 – 2011 : SDN 1 Banjararum Asri Singosari, Malang  
2011 – 2014 : SMPN 20 Malang.  
2014 – 2017: : SMAN 1 Singosari, Malang.  
2017 – 2021 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

#### **Pendidikan Non Formal**

2017 – 2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
2018 – 2019 : Program Pengembangan Bahasa Inggris (PPBI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 14 Juni 2021

Mayoga Satria Adi Wiguna



## LAMPIRAN 3

### 1. Data Kuesioner X1

No								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	2	2	3	2	3	2	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4
5	2	2	2	3	3	2	3	3
6	5	5	4	5	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	5	4	5	5	5
12	5	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	3
14	4	4	5	4	5	5	4	4
15	4	4	4	5	5	5	5	4
16	4	5	4	4	5	4	4	5
17	5	4	5	5	5	3	4	4
18	4	4	5	4	4	4	5	4
19	5	4	5	5	5	4	4	5
20	4	4	5	4	5	5	5	4
21	3	4	5	4	5	4	4	5
22	4	5	4	4	5	4	5	4
23	5	4	4	5	5	5	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	5	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	5
27	5	4	4	5	5	4	5	5
28	4	5	5	5	5	5	5	4
29	5	5	5	4	3	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4
31	5	5	4	4	5	4	4	4
32	3	5	5	4	5	5	5	4
33	5	5	4	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	4	4	5	5
35	4	5	5	4	5	5	5	4
36	5	4	3	4	4	4	4	4
37	5	4	5	5	4	4	5	5
38	5	5	5	4	5	4	4	4
39	5	4	4	5	5	4	5	5
40	5	4	5	5	5	5	4	5

## 2. Data Kuesioner X2

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
6	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
7	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
8	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
9	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
11	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
13	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
15	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
16	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
17	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
18	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
19	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
22	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
23	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
25	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
27	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
28	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
29	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
30	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
31	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
33	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
34	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
35	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
36	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
37	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
38	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
40	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4

### 3. Data Kuesioner Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
8	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4
15	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
16	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
18	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
19	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
22	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
23	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
28	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
29	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
30	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
31	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
32	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
33	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
34	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
35	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
39	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
40	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4

#### 4. Data Kuesioner Z

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12
1	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
7	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
8	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
9	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
11	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
12	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
15	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
16	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
17	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
18	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
19	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
21	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
22	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
23	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
26	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
27	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
28	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
29	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
31	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
32	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
33	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
34	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
35	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
38	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
40	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4

## LAMPIRAN 4

### KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap  
Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Komitmen  
Organisasi sebagai mediator  
(studi pada PT. Pertiwi Agung Surabaya)**

Dengan hormat, perkenalkan nama saya Mayoga satria adi wiguna, mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dengan ini saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari sekalian untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Data yang diperoleh dari kuesioner ini nantinya akan dipergunakan untuk memperkuat data penelitian skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Komitmen Organisasi sebagai mediator (studi pada PT. Pertiwi Agung Surabaya). Kriteria narasumber dalam penelitian ini adalah seluruh *medical representative* PT. Pertiwi Agung Surabaya.

Data dan informasi yang telah diisikan dalam kuesioner ini akan digunakan secara bijak dan hanya untuk kepentingan penelitian tugas akhir. Apabila terdapat kritik maupun saran terkait kuesioner ini, anda dapat menghubungi saya melalui kontak yang tertera pada kuesioner ini. Atas kerjasamanya saya ucapkan banyak terimakasih banyak kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/Saudari.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,



Mayoga Satria Adi Wiguna

#### **D. Kuesioner Penelitian**

##### **1. Kepuasan Kerja**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>1</b>	Saudara merasa bekerja sebagai MR sesuai dengan kemampuan					
<b>2</b>	Saudara merasa besar gaji telah memuaskan					
<b>3</b>	Saudara merasa pekerjaan secara mental menantang					
<b>4</b>	Saudara merasa terdapat kesempatan untuk maju/mendapatkan promosi					
<b>5</b>	Saudara merasa senang saat bekerja					
<b>6</b>	Saudara merasa perusahaan dirasa telah dikelola dengan baik					
<b>7</b>	Saudara merasa rekan kerja/ sesama karyawan dapat bergaul dengan baik					
<b>8</b>	Saudara merasa puas dengan atasan / Hubungan dengan atasan baik					

## 2. Iklim Organisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saudara mampu menyesuaikan perilaku agar sesuai dengan norma-norma dari perusahaan					
2	Saudara patuh, tunduk, dan mengikuti aturan, kebijakan, serta prosedur kerja di perusahaan					
3	Saudara mampu bertanggung jawab dengan pekerjaan sepenuhnya					
4	Saudara mampu menyelesaikan pekerjaan secara optimal					
5	Saudara merasa bahwa masing-masing MR diberikan tanggung jawab pribadi yang seimbang dalam pekerjaan					
6	Saudara mampu membuat keputusan untuk memecahkan masalah tanpa bantuan atasan					
7	Saudara merasa bahwa organisasi memasang tantangan kerja untuk dirinya					
8	Saudara merasa penghargaan terhadap hasil kerja telah memuaskan					
9	Merasa bahwa segala hal di Perusahaan/tempat kerja terorganisir dengan baik					
10	Saudara merasa perusahaan memiliki tujuan dan misi yang jelas					
11	Saudara mendapat perlakuan dan perhatian yang baik dari rekan kerja					
12	Saudara merasa kepemimpinan yang ada telah cocok dengan keahlian tinggi					

### 3. Perilaku Kewargaan Organisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saudara mau membantu memberikan orientasi/pengenalan mengenai pekerjaan terhadap karyawan walau tidak diharuskan					
2	Saudara mau meluangkan waktu untuk membantu karyawan lain					
3	Saudara mengetahui dan selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan PT. Pertiwi Agung (Landson)					
4	Saudara mau melakukan sesuatu demi meningkatkan nama baik PT. Pertiwi Agung (Landson)					
5	Saudara sungguh-sungguh mengikuti aturan dalam bekerja					
6	Saudara mau untuk mengangkat telephone dan memberi balasan terhadap permintaan informasi secara spontan (segera)					
7	Saudara menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap rekan kerja sekalipun sibuk					
8	Saudara mau memberikan saran yang membangun pada rekan kerja					
9	Saudara tidak menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh tentang sesuatu yang sepele					
10	Saudara merupakan seseorang yang cenderung tidak membesar-besarkan masalah					



#### 4. Komitmen Organisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saudara merasa nyaman dengan pekerjaan					
2	Saudara bangga terhadap perusahaan					
3	Saudara selalu ingin terlibat dan aktif dalam meeting maupun pengambilan keputusan					
4	Saudara mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan					
5	Saudara merasa rugi jika meninggalkan perusahaan					
6	Saudara memiliki tanggung jawab, kesadaran menjadi bagian dari perusahaan					
7	Saudara merasa bahagia di tempat kerja					
8	Saudara merasa berat jika meninggalkan tempat kerja					
9	Saudara bersedia untuk berusaha demi kepentingan perusahaan					
10	Saudara tidak berpikir untuk bekerja di perusahaan lain					
11	Saudara berpikir bahwa berpindah ke perusahaan lain bukan merupakan suatu hal yang etis					
12	Saudara tidak akan pindah bekerja meskipun tawaran gaji lebih tinggi					

#### LAMPIRAN 5

## DISTRIBUSI FREKUENSI

### 1. Deskripsi Narasumber

No	Gender	Jumlah Narasumber	%
1	Laki-laki	26	65 %
2	Perempuan	14	35 %
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100 %</b>

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
< 27 tahun	13	32,5 %
> 27 tahun	27	67,5 %
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
< 2 tahun	10	25 %
> 2 tahun	30	75 %
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

### 2. Jawaban Narasumber

#### a. Kepuasan Kerja

Item	Frekuensi Narasumber					T	Presentase Narasumber					T %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
X1.1	0	3	4	14	19	40	0	7.5	10	35	47.5	100	4.23
X1.2	0	2	3	17	18	40	0	5	7.5	42.5	45	100	4.28
X1.3	0	1	4	14	21	40	0	2.5	10	35	52.5	100	4.38
X1.4	0	1	3	19	17	40	0	2.5	7.5	47.5	42.5	100	4.30
X1.5	0	0	4	15	21	40	0	0	10	37.5	52.5	100	4.43
X1.6	0	2	3	17	18	40	0	5	7.5	42.5	45	100	4.28
X1.7	0	1	3	18	18	40	0	2.5	7.5	45	45	100	4.33
X1.8	0	0	4	21	15	40	0	0	10	52.5	37.5	100	4.28

### b. Iklim Organisasi

Item	Frekuensi Narasumber					T	Presentase Narasumber					T %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
X2.1	0	0	2	28	10	40	0	0	5	70	25	100	4.29
X2.2	0	0	0	24	16	40	0	0	0	60	40	100	4.4
X2.3	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
X2.4	0	0	1	26	13	40	0	0	2.5	65	32.5	100	4.30
X2.5	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
X2.6	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38
X2.7	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
X2.8	0	0	2	20	18	40	0	0	5	50	45	100	4.4
X2.9	0	0	2	16	22	40	0	0	5	40	55	100	4.5
X.2.10	0	0	1	21	18	40	0	0	2.5	52.5	45	100	4.43
X.2.11	0	0	2	22	16	40	0	0	5	55	40	100	4.35
X.2.12	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38

### c. Perilaku kewargaan Organisasional (Y)

Item	Frekuensi Narasumber					Total	Presentase Narasumber					Total %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
Y.1	0	0	2	20	18	40	0	0	5	50	45	100	4.40
Y.2	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.3
Y.3	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38
Y.4	0	0	2	31	7	40	0	0	5	77.5	17.5	100	4.13
Y.5	0	0	3	27	10	40	0	0	7.5	67.5	25	100	4.18
Y.6	0	0	2	27	11	40	0	0	5	67.5	27.5	100	4.23
Y.7	0	0	3	32	5	40	0	0	7.5	80	12.5	100	4.05
Y.8	0	0	3	29	8	40	0	0	7.5	72.5	20	100	4.13
Y.9	0	0	2	25	13	40	0	0	5	62.5	32.5	100	4.28
Y.10	0	0	1	31	8	40	0	0	2.5	77.5	20	100	4.18

**d. Komitmen Organisasi**

Item	Frekuensi Narasumber					Total	Presentase Narasumber					Total %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
Z.1	0	0	1	19	20	40	0	0	2.5	47.5	50	100	4.48
Z.2	0	0	2	27	11	40	0	0	5	67.5	27.5	100	4.23
Z.3	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.30
Z.4	0	0	0	24	16	40	0	0	0	60	40	100	4.40
Z.5	0	0	3	19	18	40	0	0	7.5	47.5	45	100	4.38
Z.6	0	0	1	24	15	40	0	0	2.5	60	37.5	100	4.35
Z.7	0	0	1	23	16	40	0	0	2.5	57.5	40	100	4.38
Z.8	0	0	3	19	18	40	0	0	7.5	47.5	45	100	4.38
Z.9	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.30
Z.10	0	0	1	22	17	40	0	0	2.5	55	42.5	100	4.40
Z.11	0	0	2	21	17	40	0	0	5	52.5	42.5	100	4.38
Z.12	0	0	2	24	14	40	0	0	5	60	35	100	4.30

## HASIL UJI PENELITIAN

## 1. Uji Instrumen data

### a. Uji Validitas

### Kepuasan Kerja (X1)

[illegible]

## Iklim Organisasi (X2)

Correlations														
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	iklim_orgn
X2.1	Pearson Correlation	1	-0,020	0,298	0,058	0,019	-0,092	0,298	0,235	0,166	0,145	0,188	0,276	,426**
	Sig. (2-tailed)		0,902	0,062	0,724	0,909	0,573	0,062	0,144	0,307	0,373	0,244	0,085	0,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	-0,020	1	0,039	0,120	,329*	,383*	0,232	0,140	0,086	0,207	0,303	-0,191	,428**
	Sig. (2-tailed)	0,902		0,812	0,460	0,038	0,015	0,149	0,389	0,597	0,200	0,057	0,237	0,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	0,298	0,039	1	0,261	0,099	0,156	-0,081	0,195	0,241	0,092	0,091	0,245	,438**
	Sig. (2-tailed)	0,062	0,812		0,104	0,543	0,337	0,619	0,227	0,135	0,573	0,576	0,128	0,005
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	0,058	0,120	0,261	1	0,168	,322*	-0,112	,353*	0,249	0,172	0,154	0,138	,479**
	Sig. (2-tailed)	0,724	0,460	0,104		0,301	0,043	0,493	0,025	0,122	0,289	0,342	0,396	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	0,019	,329*	0,099	0,168	1	0,156	0,279	,440**	0,160	0,179	0,257	-0,022	,512**
	Sig. (2-tailed)	0,909	0,038	0,543	0,301		0,337	0,081	0,005	0,323	0,268	0,109	0,892	0,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	-0,092	,383*	0,156	,322*	0,156	1	-0,022	0,080	0,198	0,227	0,143	-0,055	,413**
	Sig. (2-tailed)	0,573	0,015	0,337	0,043	0,337		0,892	0,622	0,220	0,159	0,378	0,736	0,008
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.7	Pearson Correlation	0,298	0,232	-0,081	-0,112	0,279	-0,022	1	,358*	,321*	0,092	,340*	0,156	,482**
	Sig. (2-tailed)	0,062	0,149	0,619	0,493	0,081	0,892		0,023	0,044	0,573	0,032	0,337	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.8	Pearson Correlation	0,235	0,140	0,195	,353*	,440**	0,080	,358*	1	,362*	0,174	0,255	0,080	,625**
	Sig. (2-tailed)	0,144	0,389	0,227	0,025	0,005	0,622	0,023		0,022	0,283	0,113	0,622	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.9	Pearson Correlation	0,166	0,086	0,241	0,249	0,160	0,198	,321*	,362*	1	0,195	,369*	,357*	,636**

	Sig. (2-tailed)	0,307	0,597	0,135	0,122	0,323	0,220	0,044	0,022		0,229	0,019	0,024	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.10	Pearson Correlation	0,145	0,207	0,092	0,172	0,179	0,227	0,092	0,174	0,195	1	0,085	0,227	,466**
	Sig. (2-tailed)	0,373	0,200	0,573	0,289	0,268	0,159	0,573	0,283	0,229		0,604	0,159	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.11	Pearson Correlation	0,188	0,303	0,091	0,154	0,257	0,143	,340*	0,255	,369*	0,085	1	,389*	,607**
	Sig. (2-tailed)	0,244	0,057	0,576	0,342	0,109	0,378	0,032	0,113	0,019	0,604		0,013	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.12	Pearson Correlation	0,276	-0,191	0,245	0,138	-0,022	-0,055	0,156	0,080	,357*	0,227	,389*	1	,442**
	Sig. (2-tailed)	0,085	0,237	0,128	0,396	0,892	0,736	0,337	0,622	0,024	0,159	0,013		0,004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
iklim_orgn	Pearson Correlation	,426**	,428**	,438**	,479**	,512**	,413**	,482**	,625**	,636**	,466**	,607**	,442**	1
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,006	0,005	0,002	0,001	0,008	0,002	0,000	0,000	0,002	0,000	0,004	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

### Perilaku Kewaragaan Organisasi (Y)

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	perilaku_KO
Y1	Pearson Correlation	1	,323*	,322*	,375*	0,095	,360*	,502**	,421**	0,282	0,117	,707**
	Sig. (2-tailed)		0,042	0,043	0,017	0,561	0,022	0,001	0,007	0,078	0,473	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	,323*	1	0,211	0,245	0,240	0,283	,344*	,397*	0,140	0,092	,611**
	Sig. (2-tailed)	0,042		0,192	0,127	0,136	0,077	0,030	0,011	0,391	0,574	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	,322*	0,211	1	0,218	0,119	0,145	0,237	-0,081	0,161	-0,066	,427**
	Sig. (2-tailed)	0,043	0,192		0,177	0,465	0,371	0,140	0,621	0,322	0,684	0,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	,375*	0,245	0,218	1	0,214	,404**	,338*	0,040	0,062	0,139	,541**
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,127	0,177		0,185	0,010	0,033	0,805	0,702	0,391	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	0,095	0,240	0,119	0,214	1	0,301	0,275	0,192	0,006	0,186	,482**
	Sig. (2-tailed)	0,561	0,136	0,465	0,185		0,059	0,086	0,235	0,969	0,252	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	,360*	0,283	0,145	,404**	0,301	1	0,274	,363*	0,046	,371*	,644**
	Sig. (2-tailed)	0,022	0,077	0,371	0,010	0,059		0,087	0,021	0,779	0,019	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson	,502**	,344*	0,237	,338*	0,275	0,274	1	,414**	0,046	0,083	,630**





## Komitmen Organisasi (Z)

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	komitme n_orgn
Z1	Pearson Correlation	1	0,063	0,189	0,224	0,138	0,030	0,161	0,212	,353*	0,034	0,227	0,025	,414**
	Sig. (2-tailed)		0,698	0,243	0,165	0,395	0,852	0,322	0,189	0,026	0,835	0,159	0,880	0,008
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z2	Pearson Correlation	0,063	1	0,197	0,136	,433**	0,077	,414**	0,279	0,283	0,213	0,217	0,197	,546**
	Sig. (2-tailed)	0,698		0,223	0,401	0,005	0,637	0,008	0,081	0,077	0,188	0,179	0,223	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z3	Pearson Correlation	0,189	0,197	1	0,202	0,253	0,239	,463**	,326*	0,194	0,267	0,272	0,032	,567**
	Sig. (2-tailed)	0,243	0,223		0,212	0,115	0,138	0,003	0,040	0,231	0,096	0,090	0,843	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z4	Pearson Correlation	0,224	0,136	0,202	1	0,247	0,039	0,191	,329*	0,110	0,057	-0,088	0,202	,401*
	Sig. (2-tailed)	0,165	0,401	0,212		0,125	0,812	0,237	0,038	0,499	0,727	0,588	0,212	0,010
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z5	Pearson Correlation	0,138	,433**	0,253	0,247	1	0,287	,406**	,350*	0,253	0,300	,375*	0,181	,671**
	Sig. (2-tailed)	0,395	0,005	0,115	0,125		0,073	0,009	0,027	0,115	0,060	0,017	0,264	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z6	Pearson Correlation	0,030	0,077	0,239	0,039	0,287	1	,423**	,364*	,324*	0,212	0,226	0,153	,526**
	Sig. (2-tailed)	0,852	0,637	0,138	0,812	0,073		0,007	0,021	0,041	0,190	0,161	0,345	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z7	Pearson Correlation	0,161	,414**	,463**	0,191	,406**	,423**	1	0,180	0,126	,348*	0,193	0,126	,622**
	Sig. (2-tailed)	0,322	0,008	0,003	0,237	0,009	0,007		0,267	0,437	0,028	0,234	0,437	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Z8	Pearson Correlation	0,212	0,279	,326*	,329*	,350*	,364*	0,180	1	,398*	-0,075	,375*	,326*	,648**
	Sig. (2-tailed)	0,189	0,081	0,040	0,038	0,027	0,021	0,267		0,011	0,646	0,017	0,040	0,000

[illegible]

## b. Uji Reliabilitas

### Kepuasan Kerja (X1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,909	8

### Iklim Organisasi (X2)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,726	12

## Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,738	10

## Komitmen Organisasi (Z)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,773	12

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	,90445753	2,19610837
Most Extreme Differences	Absolute	,095	,091
	Positive	,084	,055
	Negative	-,095	-,091
Test Statistic		,095	,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### b. Uji Linieritas

#### X1 ke Y

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
perilaku_KO * kepuasan	Between Groups	(Combined)	237,975	11	21,634	7,668	,000
		Linearity	201,786	1	201,786	71,519	,000
		Deviation from Linearity	36,189	10	3,619	1,283	,287
	Within Groups		79,000	28	2,821		
	Total		316,975	39			

#### X2 ke Y

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
perilaku_KO * iklim_organ	Between Groups	(Combined)	255,963	10	25,596	12,166	,000
		Linearity	223,404	1	223,404	106,188	,000
		Deviation from Linearity	32,559	9	3,618	1,720	,130
	Within Groups		61,012	29	2,104		
	Total		316,975	39			

## Z ke Y

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
perilaku_KO * komitmen_organ	Between Groups	(Combined)	267,942	12	22,328	12,295	,000
		Linearity	241,035	1	241,035	132,725	,000
		Deviation from Linearity	26,907	11	2,446	1,347	,254
	Within Groups		49,033	27	1,816		
	Total		316,975	39			

## X1 ke Z

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
komitmen_organ * kepuasan	Between Groups	(Combined)	344,101	11	31,282	5,360	,000
		Linearity	257,994	1	257,994	44,210	,000
		Deviation from Linearity	86,107	10	8,611	1,476	,200
	Within Groups		163,399	28	5,836		
	Total		507,500	39			

## X2 ke Z

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
komitmen_organ * iklim_organ	Between Groups	(Combined)	319,750	10	31,975	4,939	,000
		Linearity	251,557	1	251,557	38,856	,000
		Deviation from Linearity	68,193	9	7,577	1,170	,350
	Within Groups		187,750	29	6,474		
	Total		507,500	39			

### 3. Analisis Jalur dan Uji Hipotesis

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,948 <sup>a</sup>	,899	,891	,941	2,271

a. Predictors: (Constant), komitmen\_orgn, iklim\_orgn, kepuasan

b. Dependent Variable: perilaku\_KO

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285,071	3	95,024	107,224	,000 <sup>b</sup>
	Residual	31,904	36	,886		
	Total	316,975	39			

a. Dependent Variable: perilaku\_KO

b. Predictors: (Constant), komitmen\_orgn, iklim\_orgn, kepuasan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	2,155	2,680		,804	,427	
	kepuasan	,169	,046	,283	3,688	,001	,474
	iklim_orgn	,345	,066	,395	5,208	,000	,487
	komitmen_orgn	,310	,069	,392	4,515	,000	,371

a. Dependent Variable: perilaku\_KO

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,793 <sup>a</sup>	,629	,609	2,255	1,961

a. Predictors: (Constant), iklim\_orgn, kepuasan

b. Dependent Variable: komitmen\_orgn

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	319,407	2	159,704	31,416	,000 <sup>b</sup>
	Residual	188,093	37	5,084		
	Total	507,500	39			

a. Dependent Variable: komitmen\_orgn

b. Predictors: (Constant), iklim\_orgn, kepuasan



Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,359	5,901		2,603	,013		
	kepuasan	,343	,094	,455	3,653	,001	,645	1,549
	iklim_orgn	,479	,138	,433	3,476	,001	,645	1,549

a. Dependent Variable: komitmen\_orgn



**KEMENTRIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile**  
**(0341) 558881**

---

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah in :

Nama : Zuraidah, SE., M.SA  
NIP : 19761210 200912 2 001  
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Mayoga Satria Adi Wiguna  
NIM : 17510146  
Handphone : 089697197242  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
Email : mayogasad@gmail.com  
Judul Skripsi : “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel Mediasi”

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut d nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dar **TURNITIN** dengan nila *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
11%	11%	4%	11%

Demikian surat pernyataan in dibuat dengan sebenar-benarnya dan d berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Jul 2021  
UP2M

Zuraidah, SE., M.SA  
NIP 197612102009122 001

## skripsi turnitin

### ORIGINALITY REPORT

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>4</b> %	<b>11</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang</b> Student Paper	<b>4</b> %
<b>2</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source	<b>3</b> %
<b>3</b>	<b>ojs.unud.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repository.unpas.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repository.widyamataram.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repository.uma.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1</b> %